



UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

A Comunicação entre os técnicos das Comissões de  
Proteção de Crianças e Jovens e os utentes

Dissertação apresentada à Universidade Católica  
Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Ciências  
da Família

Por

Mónica C. Silva Melro

Faculdade de Ciências Humanas  
Instituto de Ciências da Família



Outubro de 2017



UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

A Comunicação entre técnicos das Comissões de Proteção  
de Crianças e Jovens e utentes

Dissertação apresentada à Universidade Católica  
Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Ciências  
da Família

Por

Mónica C. Silva Melro

Faculdade de Ciências Humanas  
Instituto de Ciências da Família



Sob orientação de Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro

Outubro de 2017

Dedicado

Aos técnicos e famílias que de forma voluntária se disponibilizaram a partilhar as suas  
experiências, vivências e a dar o seu contributo.

À minha mãe,

Pela luta.

Ao Pedro,

Por tudo.

## **Agradecimentos**

O desenvolvimento deste projeto não teria sido possível sem o enorme contributo de todos aqueles que diversas formas estiveram presentes neste caminho de dois anos, os quais não poderiam deixar de ser homenageados e de ter o seu lugar com um agradecimento sincero que traduz a representatividade que têm em mim e na minha vida.

Este contributo edifica sentimentos e ações de verdadeira amizade, amor, carinho, alegria, compreensão, apoio, sabedoria, incentivo, reconforto e estímulo que todos me souberam transmitir da melhor maneira possível e que me acompanharam e deram alento para que conseguisse superar não só a chegada a esta meta, como os obstáculos que surgiram durante este ano, onde sem eles não teria sido possível...

Agradeço à Doutora Maria Teresa Ribeiro por ter aceitado abraçar comigo este projeto de forma entusiasta, pelo apoio disponibilizado, contributos e sabedoria que me transmitiu e que me ajudaram na construção deste trabalho.

À Doutora Rita Francisco por todo o apoio, disponibilidade, simpatia e transmissão de conhecimentos fulcrais tanto de nível metodológico como na estrutura e organização do projeto.

Aos dez técnicos e dez utentes que de forma atenciosa e sem qualquer desprazer se disponibilizaram em participar de forma acolhedora e motivação.

A todos os meus colegas de mestrado, que tive o enorme prazer de conhecer neste percurso. Nomeadamente à Ana pelo apoio, consideração e ânimo.

À Carmelita e à Raquel pela confiança, motivação e pela tranquilidade.

Aos meus amigos, que fazem parte da minha família, pelas palavras de encorajamento nos momentos mais difíceis e que ao longo deste percurso conseguiram sempre transformar as dificuldades em bons momentos que nunca irei esquecer.

À minha família: mãe, pai e irmã que sempre estiveram presentes, sempre me encorajaram, incentivaram, compreenderam os momentos de maior cansaço. Pela educação que me

transmitiram, formação que me puderam proporcionar e modelo conjugal e parental que sempre irão representar.

Por fim um agradecimento especial ao Pedro, o pilar deste caminho, pelo seu amor, enorme compreensão, dedicação, estrutura, força, maturidade e paciência que sempre demonstrou e nunca permitiu que levasse avante as várias vezes que pensei em renunciar. Juntos vamos contruir o nosso projeto no ano subsequente, que configura o reforço dos nossos lados, o nosso crescimento, companheirismo, fortalecimento onde tudo se irá concretizar!

## Resumo

O presente estudo consiste numa análise que pretende caracterizar a comunicação estabelecida entre técnicos e utentes das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) em Portugal., considerando a maior relevância para a forma como o grupo técnicos comunica para com o grupo utentes.

Para garantir uma compreensão minuciosa do tema proposto, foram consideradas dinâmicas que se correlacionam com a comunicação. Assim de forma isolada procedeu-se à identificação e análise das fases que complementam um processo de promoção e proteção (PPP), vertentes do feedback, a perceção, os sentimentos, e alguns modelos e estratégias de atuação utilizados pelos técnicos nas suas abordagens, perceção e tipos de relação resultantes no processo de comunicação desencadeado.

Os dados obtidos resultaram da aplicação de 20 entrevistas semiestruturadas a 10 técnicos e 10 utentes de acordo com um desenho qualitativo exploratório. A análise segundo o método abdutivo e dedutivo foi construída com recurso ao programa Nvivo 11 com conclusões expressivas no âmbito das fases que mais envolvem comunicação e níveis de interação: *abertura do PPP e aplicação de medida de promoção e proteção (MPP)*. Nestes dois contextos verifica-se o domínio de uma comunicação *verbal, direta, com estilos e funções* de uma comunicação *clara, assertiva*, conjugadas com características ao nível da *linguagem adaptada, integrativa*, na forma de *reformular e esclarecer* e de *estabelecer acordos*. Estas dinâmicas da comunicação surgem em paralelo com uma *postura* apontada como essencialmente *disponível* em ambos os grupos e uma *perceção* de *rejeição e compreensão* na visão dos técnicos - utentes, *compreensão e desconhecimento* por parte dos utentes. Surgem neste âmbito sentimentos como a *revolta* e o *medo* no domínio de uma relação que aparece associada à noção *distante*.

A relação entre a categoria geral comunicação, as diferentes fases dos processos e outros domínios analisados de acordo com a perspetiva dos grupos em análise auxilia no desenvolvimento de implicações práticas do estudo que remetem para a importância das dinâmicas aplicadas junto do grupo utentes, promovendo a sua interação à intervenção. Investigações futuras revelam-se essenciais no sentido de testar estes resultados em amostras de maior dimensão e em contextos diversificados.

**Palavras-chave:** CPCJ, técnicos, utentes, comunicação, fases, processo de promoção e proteção

## Abstract

The current study consists of an analysis relayed on specific groups represented by the professionals and families of Child and Youth Protection Boards<sup>1</sup> in Portugal. This analysis intends to characterize the communication established between both groups, considering primarily the way the professional group communicates with the family group.

To guarantee a thoughtfully understanding of the proposed topic, dynamics that are related to communication were considered. Thus, we individually proceeded to the identification and analysis of the phases that complement a process of promotion and protection (PPP), namely the feedback, the perception, the feelings and some models and strategies of procedure used by the professional group in his approach, perception and types of relationship established within the process of communication itself.

These data were the result of the application of 20 semi structured interviews to 10 professionals and 10 family members according to the qualitative exploratory. The analysis according to the abductive and deductive method was constructed using the program Nvivo 11 with expressive conclusions in the scope of the phases that most involve communication and levels of interaction: *beginning of the PPP and application of a promotion and protection measure (PPM)*.

In both contexts it is possible to observe the domain of a *verbal, direct, communication with styles and functions* of a *clear and assertive* communication conjugated with characteristics of an *adapted, integrative language*, as far as the *reformulation, clearance and establishment of agreements* are concerned. These dynamics of communication emerge in parallel with a *professional attitude* characterized as essentially *available* in both groups and a *perception of rejection and understanding* in professionals-family members' point of view, *understanding* and *unfamiliarity* as far as the family members are concerned, which justifies the feelings of *anger* and *fear* felt in the domain of a relationship that becomes associated with the *distant* notion.

The relationship between the general category of communication as different phases of the processes and other domains analyzed according to the perspective of the groups under analysis assists no development of practical implications of the study refer

---

<sup>1</sup> Independent non-judicial institution similar to Local Safeguarding Children Boards.

to an importance of the dynamics applied to the users group, promoting their interaction with the intervention. Future investigations are essential in order to test these results on larger samples and in diverse contexts

Key-words: CYPB (CPCJ), professionals, families, communication, phases, promotion and protection process,



## **Lista de Abreviaturas**

Art.º - artigo

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

DP – Desvio Padrão

GNR – Guarda Nacional Republicana

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

LPCJP – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

M - Média

MPP – Medida de Promoção e Proteção

ONG – Organização não-governamental

PPP – Processo de Promoção e Proteção

PSP – Polícia de Segurança Pública

# Índice

<b>Introdução.....</b>	<b>13</b>
<b>I. Enquadramento Teórico .....</b>	<b>15</b>
<b>1. Comunicação em Ciências Sociais.....</b>	<b>16</b>
1.1. Ciências Sociais – Ciência das relações e interações .....	16
1.2. O Processo de Comunicação.....	18
1.3. Características e competências comunicacionais.....	19
1.4. Tipos e Funções da Comunicação .....	22
1.5. Contribuição de diferentes modelos e abordagens de intervenção .....	25
<b>Síntese Integrativa.....</b>	<b>29</b>
<b>2. Comissão de Proteção de Crianças e Jovens .....</b>	<b>30</b>
2.1. Caracterização quanto à estrutura .....	30
2.1.1. Funcionamento e Procedimentos .....	31
2.1.2. Intervenção e Formas de Atuação .....	33
2.2. Caracterização quanto ao público-alvo: Famílias multiproblemáticas, voluntárias, involuntárias e mandatadas .....	36
<b>Síntese integrativa .....</b>	<b>39</b>
<b>Síntese conclusiva .....</b>	<b>40</b>
<b>II. Enquadramento Metodológico.....</b>	<b>41</b>
Metodologia – Desenho do Estudo.....	41
1. Problema de Investigação.....	41
2. Amostra.....	43
3. Instrumentos de recolha de dados.....	45
4. Procedimentos de recolha e Análise de dados.....	47

<b>III. Apresentação e Discussão dos Resultados.....</b>	<b>49</b>
1. Apresentação e análise das referências nas áreas temáticas, categorias gerais e subcategorias específicas.....	50
1.1.Fases do PPP.....	50
1.2.Competências da Comunicação.....	52
1.3.Feedback.....	55
1.4.Percepção.....	60
1.5.Relação.....	62
2. Relação entre as áreas temáticas, categorias gerais, subcategorias específicas e discussão dos resultados.....	63
2.1.Fases do PPP e Competências da Comunicação.....	64
2.2.Fases do PPP, Competências da Comunicação e Feedback.....	69
2.3.Fases do PPP, Competências da Comunicação e Percepção.....	74
2.4.Fases do PPP, Competências da Comunicação, Percepção e Relação.....	77
3. Modelos e estratégias de atuação.....	80
 IV. Conclusões Finais .....	 85
Referências Bibliográficas .....	88
Apêndices.....	97

### **Índice de Anexos**

Anexo A: Modelo Cibernético da Condição Humana.....	93
Anexo B: Pirâmide da subsidiariedade – Intervenção Subsidiária no Perigo.....	95

### **Índice de Figuras**

Figura 1: Modelo de Processo de Comunicação.....	18
Figura 2: Mapa Conceptual.....	42

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1: Referências – Fases do PPP.....	50
Gráfico 2: Competências da Comunicação – Tipos.....	52
Gráfico 3: Competências da Comunicação – Características.....	53
Gráfico 4: Competências da Comunicação – Estilos e Funções.....	54

Gráfico 5: Feedback – Sentimentos.....	58
Gráfico 6: Percepção.....	60
Gráfico 7: Relação.....	62
Gráfico 8: Modelos e Estratégias de atuação – subcategorias.....	81
Gráfico 9: Fases do PPP e Modelos/Estratégias de atuação.....	83

### **Índice de Tabelas**

Tabela 1: Caracterização Sociodemográfica – técnicos.....	44
Tabela 2: Caracterização Sociodemográfica – utentes.....	45
Tabela 3: A Comunicação entre os técnicos das CPCJ e os utentes – áreas temáticas, categorias, número de fontes codificadas e número de referências.....	49
Tabela 4: Feedback: Postura – Visão técnicos.....	56
Tabela 5: Feedback: Postura – Direção técnicos – utentes.....	56
Tabela 6: Feedback: Postura – Visão utentes.....	57
Tabela 7: Feedback: Postura – Direção utentes – técnicos.....	57
Tabela 8: Classificação das Fontes Codificadas: Fases do PPP: Abertura do PPP e Competências da Comunicação – características, estilos e funções.....	64

## **Introdução**

A motivação que despoletou e me levou ao desenvolvimento do estudo nesta dissertação desenvolvido, esteve relacionado com dois fatores: o primeiro visto que a minha formação base é Serviço Social pela qual desenvolvo funções no âmbito do trabalho com famílias, crianças e jovens que de alguma forma ou por alguma razão necessitam de ajuda e de apoio externo. Apoio este que é dado de forma próxima, na sua zona de conforto através de uma entidade competente na matéria e que garante o apoio de primeira linha junto daqueles que revelam necessidades de cariz social, familiar e parental. Assim o facto de contactar tanto com famílias e suas crianças como com profissionais da área, permitiu-me constatar que existem necessidades ao nível da comunicação entre os técnicos das CPCJ e os respetivos utentes. Importa realçar que estas necessidades são visíveis de igual forma em muitos outros fatores dentro do mesmo contexto contudo a comunicação, além representar uma área de bastante interesse pessoal, representa a base de toda a intervenção desenvolvida sendo crucial para as taxas de sucesso; O segundo fator incide no facto de o conhecimento científico específico nesta área possuir um conteúdo diminuto, com necessidades cada vez mais crescentes, pois a atuação das CPCJ configuram tema central na sociedade atual, no hemisfério das crianças e jovens em risco.

Devido ao carácter complexo que o universo da comunicação envolve, revelou-se importante ao longo da construção deste estudo, envolver uma abordagem específica sobre as várias fases que delimitam um processo de promoção e proteção e sobre as dinâmicas que estabelecem uma relação interdependente e que em conjunto permitem apresentar e analisar no seu pleno resultados credíveis, bem como responder à questão de investigação/objetivos de investigação. Equacionando assim conceitos e padrões tanto ao nível do feedback, que abarca posturas e sentimentos, como ao nível da perceção e da relação estabelecida entre técnicos e utentes.

Assim o presente estudo é composto por três fases: a primeira que efetua um levantamento sobre o conhecimento empírico que engloba uma revisão de literatura como a comunicação aplicada às ciências sociais, características e competências; ainda um subponto que envolve alguns modelos e estratégias de atuação enquadrados à metodologia e funcionamento legal das CPCJ e, uma síntese de carácter mais expositivo sobre a intervenção das comissões; o segundo capítulo abrange o enquadramento metodológico do estudo, considerando o desenho qualitativo, exploratório que o caracteriza, onde são definidos os objetivos do estudo, a caracterização da amostra, tal como os instrumentos,

procedimentos de recolha de dados e as questões éticas; por último, o terceiro capítulo aborda toda a apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos, onde inicialmente estão descritas todas as variáveis de uma forma isolada e posteriormente o cruzamento, a relação entre elas.

As conclusões finais, incluídas de forma subsequente ao terceiro capítulo, permitem obter uma visão global das variáveis analisadas, as categorias em evidência e suas implicações. Por último são apresentadas também limitações do estudo, contributos e indicações para o futuro.

## ***I. Enquadramento Teórico***

*“A comunicação é um dos principais factores exógenos intervenientes na formação e no evoluir das personalidades”*

*“Transmitir e receber conhecimentos, dar e obter informações, fazer-se compreender e ser compreendido, superando a unidade da sua dimensão celular, para, se se negar como pessoa, ser e estar, conviver, mover-se e realizar-se, no grupo e na comunidade, como individuo e elemento motor do processo coletivo”*  
(Castro 1972, p.8)

## **1. Comunicação em Ciências Sociais**

De acordo com a literatura existente, inúmeros autores, realçam a comunicação como um processo, inerente ao ser humano, ao seu desenvolvimento, socialização, integração, coesão e promoção, como um todo, junto daqueles que lhe são semelhantes (Castro, 1972). Neste sentido Watzlawick, Beavin e Jackson (2001) afirmam que a comunicação e a existência comportam processos indissociáveis – constituindo um processo impossível de se descolar do ser humano devido aos vários tipos de comunicação existentes, verbais ou não verbais, pois é dado adquirido que o indivíduo está em constante comunicação, sendo impossível não comunicar. Deste modelo teórico, os autores referidos enumeram cinco axiomas que estruturam este processo: Não se pode não comunicar; a comunicação tem um conteúdo e uma relação, sendo esta uma metacomunicação; a natureza de uma relação depende da pontuação das sequências comunicacionais; os seres humanos comunicam digital e analogicamente; as permutas são simétricas ou complementares, conforme se baseiam na igualdade ou na diferença (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2001).

A teoria da comunicação começou a ganhar estrutura e a ser alvo de uma maior dinâmica corporativa nos anos 30 do século XX, representando a partir desta altura tema fulcral em várias escolas ligadas ao estudo do comportamento e pensamento do Homem, nomeadamente a processual – onde surgiu o modelo linear de transmissão de mensagens de Shannon e Weaver (Nunes, 2007) – e a semiótica – criada por Peirce e Sausunne, autores de um modelo mais direccionado para a comunicação como processo de produção dominado pela forma como as mensagens trocadas entre indivíduos influenciam na sua interação social.

Na área das ciências sociais, mais especificamente da intervenção social, quer seja individual, familiar, de grupos ou comunitária, a comunicação demonstra presença constante, sendo um instrumento pilar na execução e desenvolvimento de todos os processos e abordagens.

### **1.1. Ciências Sociais – Ciência das relações e interações**

Relações e das interações representam peças chave tanto no universo da comunicação como no mundo das ciências sociais. São instrumentos transmissores, ricos e complexos, da forma como o ser humano se relaciona, como se comporta,



As interações assumem como principais instrumentos constitutivos a linguagem e o domínio do simbólico que se representam por um leque de elementos observáveis e não observáveis – gestos, expressões faciais, movimentos/reflexos corporais, posturas, empatia, entre outros. Isto é, ações que implicam alguma relação com os outros e que são traduzidas em interações sociais.

Goffman (1990), desenvolveu a teoria da “Comunicação como Drama Teatral” presente na organização das interações. Foca a sua abordagem numa perspectiva interacionista simbólica onde, segundo o mesmo, o indivíduo cria no foro do privado a sua apresentação individual para posteriormente se dar a conhecer perante os outros. Defende que a sociedade constitui um cenário manipulado pelo indivíduo de forma a assegurar uma representação favorável, contudo afirma que este processo se desenvolve de forma espontânea ao contrário do que se realiza numa peça de teatro baseada no controlo das relações, interações e emoções. Ou seja, este processo que é gerado de forma espontânea, é considerado para Goffman (1990) o efeito e não a causa.

O interacionismo simbólico foi pensado por Goffman (1990) entre outros, que se debruçaram sobre o estudo da microação – a interação social específica entre pessoas. Esta interação traduz-se em comportamentos e compreensão dos mesmos com recurso aos simbolismos, a um tipo de comunicação ausente de palavras, de diálogo. A intenção das ações e a decisão sobre a interpretação dessas ações determinam a realização das interações entre os indivíduos.

Ramos (2004) afirma que a dinâmica que abarca as relações humanas é caracterizada pelo tipo de comunicação utilizada e espaço em que se concretizam as interações, efetuando o autor neste sentido uma ponte com o espaço simbólico “portador de normas, de modelos e de rituais”. Leopardi (1999 cit. por Ramos, 2004) assume como “instrumento psicossocial da relação” a comunicação interpessoal – dotada de partilhas, sentimentos, informações, que se interligam de forma recíproca com um fim comum e que geram no seu percurso outras relações como por exemplo a confiança.

Watzlawick e colaboradores (2001) defendem as palavras transmitidas no processo de comunicação como elementos que definem o conteúdo, caracterizam a relação, de acordo com a forma como são utilizadas, tornando-se assim possível identificar emoções, expressões internas e externas presentes nos estilos comunicacionais.

## 1.2. O Processo de Comunicação

Existem três fatores cruciais contidos na comunicação: o emissor (aquele que manifesta); a mensagem (o que é revelado e compartilhado); e o recetor (aquele que acolhe a mensagem expressa e partilha), (Santos, 1988). Desta forma o emissor e o recetor envolvem-se num dinamismo circular que caracteriza o processo comunicacional. Neste modelo circular verificam-se ainda dois vetores, a codificação e o canal, que definem a forma e o intuito como o emissor transmite a mensagem. O recetor tem neste círculo o papel de decodificar com recurso a estímulos sensoriais e cognitivos que são transmitidos na sua maioria ao emissor, através de elementos verbais e não-verbais.

Stefanelli e Carvalho (2005) afirmam que ao longo do ciclo descrito, a qualidade do que é expressado afeta o tipo de interação gerada e pode mesmo modificar condições emocionais, físicas e psicofisiológicas.

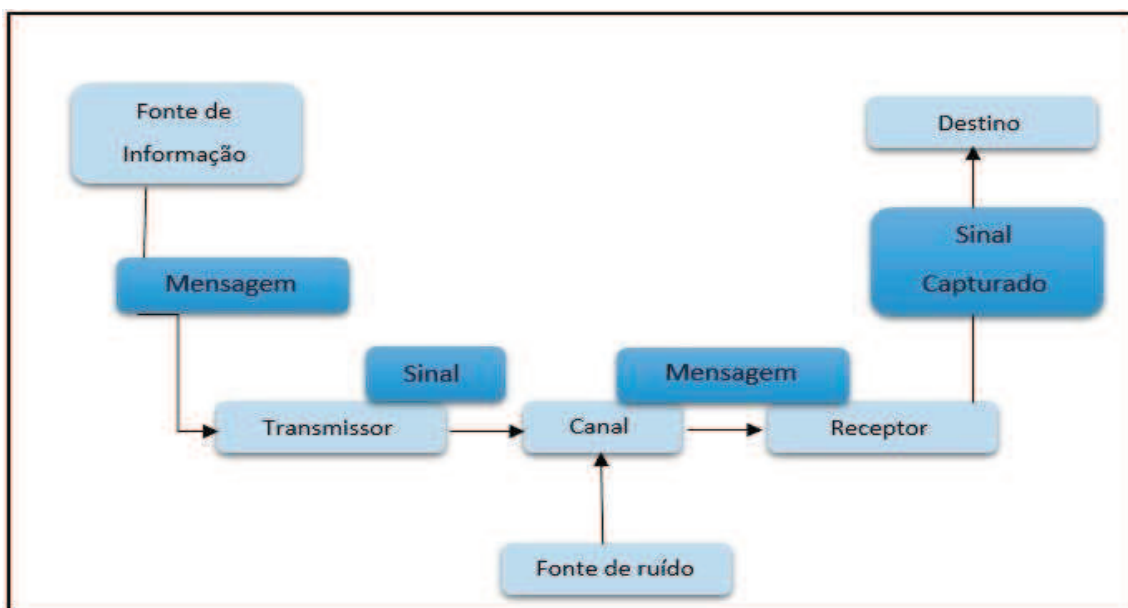


Figura 1: Modelo de Processo de Comunicação<sup>2</sup>

Adap. de Shannon e Weaver (1949)

Castro (1972, p. 10) refere-se ao esquema como um sistema birecional “no qual o emissor e o recetor mudam alternadamente os seus papéis num processo permanente de pergunta/resposta.”. Mais refere a retroação (feedback) como forma de avaliar o

<sup>2</sup> O modelo apresentado incide num dos primeiros modelos de comunicação teorizados encontrando-se assim desenvolvido e substituído por outros dando o exemplo de um dos mais atuais, o modelo Cibernético da Comunicação Humana de Phaneuf (2005) - anexo A.

resultado/êxito da mensagem que se está a querer transmitir, ou seja o retorno por parte do destinatário.

Neste sentido importa enquadrar o modelo teórico de Phaneuf (2005), modelo cibernético da comunicação humana, que reconhece que a comunicação não se desencadeia isoladamente pois depende de vários fatores como a personalidade do emissor/recetor, valores, educação, cultura, saberes, gostos, crenças, vivências, que em conjunto atuam como filtro para descodificar a mensagem que está a ser recebida, condicionando o modo como esta é decifrada e ao mesmo tempo irá ser constituída uma mensagem de retorno.

### **1.3. Características e competências comunicacionais**

Ao abordar o tema, comunicação especificamente direcionado à área social e à intervenção com pessoas e grupos específicos, importa introduzir e perceber uma definição de bastante relevo e que deve ser considerada, apreendida e treinada pelos profissionais que neste âmbito desenvolvem a sua atuação – a competência comunicacional.

Resende (2000), afirma que “o paradigma comunicacional pressupõe competência...”, na medida em que uma comunicação competente desencadeia um processo positivo e uma comunicação incompetente pressupõe um processo problemático e decadente. O autor defende a fórmula ganha/ganha como modelo de competência regendo-se pelo princípio de diálogo conjugado com uma comunicação assertiva para atingir resultados onde ninguém ganha tudo e ninguém perde pois o emissor e o interlocutor cedem a favor um do outro, interligando-se assim o alcance de resultados com uma comunicação competente. Refere ainda que é importante por um lado interligar a um tipo de diálogo assertivo a escuta ativa e o feedback manifesto da mensagem e, por outro, o emissor especializado deve fortalecer uma série de competências que complementam as comunicacionais, como por exemplo as metodológicas, relacionais, sociopolíticas ou didático-pedagógicas, garantindo esta heterogeneidade um nível seguro de eficácia e bem-estar mútuo.

No sentido de definir um conceito de competência, Le Deist e Winterton (2005) identificam como complexa a tarefa de determinar um conceito que defina uma base teórica devido à amplitude de funções e circunstâncias.

Considerando a questão de partida referente à investigação em estudo, importa dentro do ponto descrito, efetuar uma análise exaustiva sobre as características e competências que devem munir um profissional, que trabalha, intervém, produz interação e estabelece relação com um leque bastante diversificado de pessoas, muitas delas a vivenciar processos pessoais vulneráveis em diferentes dimensões. Assim, a pesquisa efetuada consistiu na exploração de diferentes extensões de âmbito social, que no domínio da comunicação, lidam com o âmbito relacional e comportamental. Uma análise exaustiva sobre abordagens presentes na saúde, educação, psicologia, sociologia, gerontologia, serviço social, entre outras, permitiu descrever pontos essenciais que determinam esta temática das competências.

Stefanelli (1993), aponta a escuta ativa, a utilização de perguntas abertas, o treino no domínio da resolução de conflitos, técnicas de negociação e técnicas que facilitam a forma de transmitir informação, como competências de comunicação cruciais. Complementado com a assertividade e o desenvolvimento de *empowerment* nos utentes rumo à promoção da sua pro-atividade e participação como elementos de incentivo e enriquecimento.

Por sua vez, Silverman, Kurtze e Draper (2005), desenvolveram um conceito que assenta em três vertentes: competências que estão relacionadas com o conteúdo da mensagem transmitida; competências ligadas ao processo, ou seja, como é transmitida a mensagem através da relação que é começada com o utente; e competências de perceção, voltadas para um modelo interprofissional, espelhando os sentimentos, reflexões e conceções dos técnicos que irão afetar a tomada de decisões, formas de atuar e deliberações ao longo dos planos de ação inerentes aos processos dos utentes.

Os profissionais de saúde assistiram ao eclodir do paradigma comunicacional como facto fulcral na relação com os utentes e no sucesso das terapêuticas, a partir dos anos 80, onde surgiram um conjunto de diretrizes referentes à dinâmica com os mesmos e que se adaptam numa lógica de intervenção com famílias vulneráveis, crianças e jovens e risco. Estas diretrizes são constituídas por seis pontos com características específicas: o primeiro está relacionado com uma fase mais inicial, de primeiro contacto onde se deve dar espaço ao utente para verbalizar sem interrupções, esclarecendo as suas dúvidas e preocupações numa lógica que irá determinar uma conexão profissional-utente; o segundo

prende-se com facto de ser necessária a recolha de informação e, como tal, devem ser utilizadas técnicas de escuta ativa, perguntas abertas e fechadas, bem como saber resumir e comprimir o que está a ser transmitido; o terceiro ponto remete para a compreensão da visão do cliente, onde é necessária a recolha de particularidades como a história familiar, fatores culturais, nível socioeconómico, crenças, expectativas, valores, sentimentos, entre outros; o quarto nível debruça-se sobre a forma como é partilhada a informação, a utilização de uma linguagem adaptada ao grau de entendimento e conhecimento do utente, a reformulação de ideias e o encorajamento de questões; a quinta dimensão está relacionada com o estabelecimento de acordos e planos de intervenção face ao problema identificado, onde é importante incluir o utente tendo em conta as suas capacidades, motivações, recursos existentes de apoio sensibilizando-o para a tomada de decisões; por último, o processo de encerramento, tão importante quanto todo o desenvolvimento anterior, onde é importante resumir o que foi feito desde o primeiro contacto, analisar o acordo e plano fundados e acautelar possíveis preocupações que possam estar pendentes (Cegala 2003).

Outras características nomeadas ao nível de competências comunicacionais são a empatia, o afeto positivo e o suporte, a escuta ativa, iniciativa numa perspetiva de centralização do problema e assertividade. Roter e Hall (2006) nomeiam ainda outras particularidades importantes para uma abordagem em intervenção social – avaliar preconceitos sobre o sistema/serviço, comportamentos recetivos, silêncios, estímulo à participação, compreensão da perspetiva do outro, e a reflexão/discussão de sentimentos.

La Boterf (1995, citado por Fleury & Fleury, 2001, p.187) considera que competência comunicacional “Implica saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num determinado contexto profissional”, o que implica um treino constante e uma atualização permanente tendo em conta a crescente evolução e introdução de novos padrões na sociedade contemporânea.

Berruto (cit. por Bitti & Zani 1974), identifica uma gama de competências que um interlocutor deve ter para que a interação comunicacional seja plenamente concretizável. Inclui, para além das palavras, um domínio de relevância relacionado com o mundo menos explorado da comunicação não-verbal, dotado de símbolos e signos. Assim estratifica as competências em sete degraus: linguístico, paralinguístico (ênfase, pronúncia), cinésia (signos gestuais), proxémia (variação de atitudes espaciais), executivo

(utilização ou não da linguagem), pragmático e sociocultural. Afirmar ainda que a competência comunicacional é interdependente das competências pessoais (como a autogestão, autoconfiança, autoconsciência) e das competências sociais (gestão das relações, consciência social, organizacional).

Mizzau (1974) atribui especial relevo à função de role-taking – processo de interação e comunicação onde quem está a transmitir a mensagem deve utilizar uma linguagem capaz de modificar a concepção ou opinião de quem está a ouvir e a receber a informação. Nomeia neste contexto três tipos de capacidades que permitem produzir role-taking. Estas assentam essencialmente nas capacidades que o interlocutor tem em compreender diferentes óticas, formas de pensar, opiniões (1), as particularidades que distinguem cada indivíduo bem como as funções que representam (2) e, a capacidade de conjugar a primeira com a segunda num contexto de interação comunicacional (3). Neste contexto é igualmente importante considerar a qualidade da informação transmitida, o tipo de comportamento utilizado na comunicação (Goffman, 1990) e a intencionalidade, fazendo uma ponte relacional com o comportamento não-verbal (Fraser 1978; Von Cranach, 1973; Watzlawick et al, 1967).

#### **1.4. Tipos e Funções da Comunicação**

Segundo a literatura, são colocados em evidência dois tipos de comunicação modelares: o verbal e o não-verbal, representando os restantes, derivações destes. Para Silva (2006), a linguagem verbal representa 7% no desenvolvimento das relações interpessoais e a não-verbal 93%, assumindo assim uma posição distinta.

A comunicação verbal, que se identifica e define mais facilmente, pode ser concretizada pela sua forma falada ou escrita. Está diretamente relacionada com a interação intrapessoal, constituindo um instrumento de criação da relação que pode ser construída de forma positiva, como elemento facilitador à aproximação entre os interlocutores, ou de forma negativa, através de barreiras que geram desentendimentos que por sua vez geram uma relação de conflito. Neste sentido existem estilos de comunicação que têm como reflexo a interação com o destinatário – a comunicação assertiva, que assenta numa comunicação positiva, baseada no respeito, na verdade, na tolerância e a não assertiva que se subdivide em passiva, agressiva e manipulativa (Silva, 2006).

Vargas (2012), enumera cinco fatores-causa no âmbito das barreiras comunicacionais: pessoais, derivados de características e particularidades do emissor bem como a forma como se expressa, como transmite a mensagem e os meios que utiliza na transmissão; sociais, relacionados com o conhecimento, educação, cultura, crenças e normas e/ou religião; fatores fisiológicos, referindo o autor problemas genéticos, mal-estar que determinam a postura do sujeito enunciatador; personalidade, onde traços vinculados, nível de rigidez, barreiras inflexíveis entre outras características de personalidade mais agudas são efetivamente um impedimento no processo de comunicação; linguagem, onde é referida a importância do contexto que é atribuído a cada palavra e ideia no sentido de evitar a incompreensão que pode gerar desentendimentos; fatores psicológicos, relacionados com avaliação, impressões e níveis de apreciação que um indivíduo constrói relativamente a outro no momento da interação comunicacional e descodificação da mensagem.

Neste contexto o autor refere também elementos que são facilitadores da comunicação bem como da criação de uma relação: entre eles e, tendo em conta que se enquadram num estilo comunicacional assertivo, importa frisar o saber ouvir, saber emitir, gerar empatia, respeitar os silêncios, não ser impaciente nem tentar adivinhar a mensagem bem como corresponder para com o emissor através de expressões linguísticas ou corporais que transmitam sinais de atenção.

Elemento essencial na comunicação verbal é a voz, a vocalização, os sons emitidos, o tom, o timbre, o volume, a fluência, o ritmo, a entoação, as pausas, que facilitam ou dificultam o sistema comunicacional.

Quanto à comunicação não-verbal, esta assenta em elementos que o corpo do emissor e destinatário reproduzem, bem como em expressões corporais e comportamentais. Constitui um ponto importante na interação comunicacional, social e relacional pois envia sinais voluntários e involuntários que várias vezes substituem o verbal (Phaneuf, 2005). É possível assim perceber fatores emocionais, psicológicos, estados de humor, onde por vezes a comunicação não-verbal pode ser utilizada de uma forma completamente contrária ao que é transmitido de forma verbal (Silva, 2006). Assim distingue-se a sua particularidade complexa por nem sempre acompanhar a mensagem utilizada, tornando difícil a tarefa interpretativa de quem está a descodificar e a avaliar.

Existem quatro domínios que enquadram os tipos de linguagem não-verbal: a

Cinésia, a Proxémia, a Tacésica e a Escuta Ativa. A primeira incide no estudo dos sinais emitidos pelo corpo como as expressões da face – comportamentos mímicos do rosto e visual - o olhar, o sorriso, a posição dos lábios, as sobrancelhas ou a testa - o comportamento motor-gestual - a postura que reflete aproximação, distanciamento, ansiedade, descontração, e, os gestos – comportamento espacial, representados principalmente através da gesticulação das mãos, do aproximar do outro ou afastamento, os movimentos da cabeça, cabelo, que interagem com as expressões da face, entre outros mais específicos como dar vários passos no mesmo sitio ou a forma de sentar (Phaneuf, 2005; Silva, 2006).

A Proxémia debruça-se sobre a relação espacial, mais especificamente no espaço pessoal e no espaço territorial. O pessoal define a aproximação entre os indivíduos ressaltando as reações corporais reveladas na interação corporal. O territorial está relacionado com o espaço que cada pessoa ocupa e que define como seu, existindo neste sentido quatro tipos de distâncias que caracterizam o nível de relação ou posição social, possibilitando assim analisar o tipo de relação consoante o grau de proximidade.

A terceira envolve o estudo do toque, sendo este classificado em dois níveis, o toque instrumental – inerente ao ato efetivo de tocar no outro – e o toque afetivo ou expressivo – que revela gestos e expressões emocionais distintos como carinho. (Phaneuf, 2005).

A escuta ativa, também designada por escuta compreensiva, reflexiva, terapêutica ou integral é considerada por muitos estudos científicos como um instrumento importante, de treino constante, pois facilmente os profissionais se deixam influenciar por experiências e conhecimentos, levando a conclusões e avaliações antecipadas, contribuindo para níveis de comunicação superficiais, que influenciam de forma negativa o método de intervir e de definir planos de ação (Miranda & Miranda, 1996).

Evidências empíricas revelam que a regulação das emoções conjugada com a comunicação verbal e não-verbal, constitui um elemento importante na interação social, que se interliga às normas sociais existentes, regulam modelos de comportamento e formas de comunicar consoante cada cultura, etnia, crenças, costumes e tradições.

Existem ainda outros tipos de comunicação que derivam dos dois modelos mencionados – comunicação direta, indireta, coletivas e de massas (Castro, 1972).

A comunicação direta, ou interpessoal, é designada como a mais primária



caracterizada pela interação entre emissor/destinatário ou grupo restrito, através do verbal e não-verbal. Por sua vez, a indireta, ou difusão, tem origem no formato escrito evitando assim o contacto direto pessoal, sendo o feedback transmitido diminuído, o que acaba por deformar o processo de decodificação; já a comunicação coletiva e de massas são caracterizadas pelo sua multiplicidade, existindo um grupo de destinatários numeroso onde é transmitida a mensagem com recurso a um órgão de informação (Castro 1972 cit. Voyenne, s.d).

### **1.5 Contribuição de diferentes modelos e abordagens de intervenção**

Tendo em conta a questão central que motivou o desenvolvimento deste estudo, a relação direta que se verifica entre o sistema comunicacional e o tipo de intervenção desempenhada pelo corpo técnico das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, importa enquadrar algumas abordagens concretizadas no âmbito das Ciências Sociais, que servem de modelo e de apoio no acompanhamento dos processos, bem como na dinamização de estratégias junto dos utentes/casos sinalizados/acompanhados. Estes modelos de intervenção surgiram na sua maioria a partir dos anos 70 tendo como foco o estudo e plano/etapas a projetar num objetivo final (Hill 1986,citado por Núncio 2010).

As abordagens selecionadas, que se enquadram no tipo de intervenção com famílias e crianças/jovens em situações de risco são, o Modelo Sistémico, a Centrada na Família, Centrada na Tarefa, e técnicas de promoção do Empowerment.

#### **i. Modelo Sistémico**

A intervenção sistémica surgiu no século XX baseada no modelo teórico de L. Von Bertalanffy - a Teoria Geral dos Sistemas. Assenta num conjunto de elementos, interligados ou interdependentes que compõem um núcleo estruturado (Machado, 2012) interagindo de forma comum em prol de um objetivo definido. É constituído como um sistema aberto que se autorregula através de regras, padrões comunicacionais, relações, planos materiais, numa perspetiva totalizadora e organizada na medida em que todos os intervenientes que constituem a rede de respostas encontram-se num tipo de interação dinâmica e recíproca, potencializando mudança em todo o sistema.

Numa lógica sistémica, Relvas (2000), afirma que a prática abordada revela um conceito de mudança à época dos anos 40 – a passagem do pensamento analítico para o

pensamento sistémico focalizado nas relações, interações e numa causalidade que deixa de ser linear para passar a ser circular, favorecendo o isolamento do indivíduo no seu meio, a coevolução e, posteriormente, a mudança recíproca.

O modelo sistémico permite assim intervir junto de famílias com recurso aos sistemas de interação como um todo, onde o técnico recorre a um modelo de intervenção global, promove fatores potencializadores de mudança de forma circular, integradora afetando positivamente o universo do (s) elemento (s) alvo.

## **ii. Abordagem Centrada na Família**

A abordagem Centrada na Família assume influências do modelo sistémico acima referido, do modelo ecológico de Bronfenbrenner (1979) – pois inclui a análise da relação entre o meio e o ciclo de vida do ser humano, dinâmicas, estrutura e evolução, ou seja, tendo em conta o ambiente observado, todas as características que as relações e interações têm no ciclo de vida das crianças, assim como fatores positivos e negativos ocorridos nas transições ecológicas. A evolução que o papel da família tem assistido no contexto de intervenção social permite considerar a existência de uma mudança de perspetiva: anteriormente centrada no papel do profissional, foca atualmente o da família, suas necessidades e fatores de crescimento que possam ser reforçados.

O modelo centrado na família reúne características que permitem considerar os subsistemas família, criança, técnico e serviço de forma unificada, num sistema caracterizado por processos recíprocos de empoderamento da família, perspetiva de enriquecimento, evolução, desenvolvimento com um único intuito de constituir mudança (Ribeiro, Marques, Maria, Magda, Gomes & Aparecida 2015).

Neste contexto a principal vantagem incide na relação técnico-família como elemento chave à colaboração, feedback e sucesso da intervenção aplicada.

## **iii. Modelo Centrado na Tarefa**

Um trabalho centrado em tarefas torna-se fulcral na organização das problemáticas bem como auxilia, tanto o profissional como o utente, a estruturar as metas a alcançar com o objetivo de enriquecer o contexto familiar e potencializar a requerida mudança. A abordagem Centrada na Tarefa assume uma especificidade objetiva face aos problemas particulares existentes, capacitando o utente através de soluções práticas, tendo em conta o que este reconhece e identifica como necessidade de ajuda (Payne, 2002).

Este modelo nega a sua origem em teses exclusivamente psicológicas e sociológicas defendendo um modelo eclético, integrador e pragmático na sua dimensão. Todavia apresenta muitas particularidades das evidências estudadas e desenvolvidas por estas ciências, visto visar fatores de mudança no comportamento humano, recorrer a metas e tarefas, e ter também presente, na sua forma de atuação, o sistema base deste estudo – a teoria da comunicação como processo chave para atingir os fins (Payne, 2002).

Reid (1978) identifica as etapas que constituem uma intervenção centrada na tarefa: reconhecer os problemas; estabelecer acordos iniciais (provisórios); identificar a existência de problemas que vão para além do utente ou que não dependem apenas deste bem como outras necessidades complementares; definir prioridades; estabelecer um acordo que contemple as necessidades reconhecidas e as complementares que podem não estar totalmente assumidas; ter em conta a participação de outras pessoas pertencentes ao seu sistema; avaliar em conjunto necessidades extra por exemplo encaminhamentos; atribuir em conjunto uma escala que nivele as problemáticas; analisar as mudanças; e por último, colocar todas as informações e passos importantes por escrito, onde deve ser estabelecido um contrato/acordo que focalize a responsabilidade do utente em investir nos pontos definidos, bem como agendar neste sentido follow-ups de avaliação, definição ou reformulação de questões consoante os resultados obtidos (Payne, 2002).

O modelo centrado na tarefa pretende atingir o nível emocional do utente de forma positiva, com recurso ao estabelecimento intenso de metas e tarefas de trabalho bem como ao cumprimento por etapas de objetivos, reduzindo assim sentimentos de angústia, stress e fatores de ansiedade.

#### **iv. Empowerment**

De acordo com as abordagens apresentadas, e tendo em conta o carácter de intervenção social aplicado na sociedade contemporânea em Portugal, surge um processo de intervenção interligado – a prática do Empowerment. Uma prática que advém da definição de vários autores, tendo o seu início nos anos 70 do século XX, no âmbito do estilo assistencialista implementado na América do Norte. Tendo em conta o seu carácter multidimensional foi gerado com recurso a modelos clássicos do intervencionismo numa escala social, possuindo níveis de análise e intervenção díspares mas interligados com dinâmicas concretas e comuns. William Ninacs (2003) divide o empowerment em três domínios de atuação: individual (focado no empoderamento do utente ou grupo de

pertença); organizacional (enquadra o individual no contexto de uma organização); e comunitário (posse de poder pela comunidade no seu meio).

Considerando que o empowerment articula e reúne diferentes concepções, verifica-se na literatura uma ampla diversidade de conceitos e de entendimentos sobre a sua influência.

Lorraine Gutiérrez (1990), representa a definição de empowerment mais influente definindo como um aumento de poder pessoal, interpessoal e político com vista a um desenvolvimento positivo da qualidade de vida, ganho através do próprio indivíduo, grupo ou comunidade. Outros autores definem empowerment como transformações incidentes em relações de poder que ofuscam fenómenos de diferenças sociais (Atkinson 1999); um processo que tem como intuito recursos importantes nas comunidades e que são sujeitos ao poder da sociedade (O Cornell Empowerment Group); um processo de controlo que permite a gestão das necessidades permitindo ultrapassar problemas, ajudar o outro e ampliar o bem-estar (Adams 1996); já Townsend (1998), atribui um significado ligeiramente diferente em que incide o foco do poder num processo participativo, conjugando evolução de estádios emocionais, formas de pensar e de agir individualmente.

Gutiérrez, entre outros, qualifica esta prática em dois níveis distintos - micro e macro. O primeiro incide no domínio do foro pessoal, aspetos psicológicos e dinâmicas individuais, onde o plano consiste em potencializar a mudança que reflita transformações de vida, crenças, valores, comportamentos, ideologias com recurso a técnicas da psicologia sobre autoestima, assertividade, autocontrolo, motivação, entre outros. O nível macro também conhecido como estrutural, defende que o sujeito não existe sem estar enquadrado em sociedade, logo o foco recai em princípios sociopolíticos que regem e regulam a sociedade representando o poder sobre as estruturas que condicionam o quotidiano de índole organizacional.

Também no empowerment a relação profissional/sistema cliente é analisada como uma relação de parceria, de ajuda, cooperação, de respeito mútuo, onde o modelo comunicacional deve ser adaptado face à linguagem do utente. Esta relação é fixada como uma troca entre dar e receber técnico/utente com a perspetiva do técnico proporcionar as precisas condições para o aumento de competências, capacidades, enriquecimento, garantindo assim o pretendido Empoderamento (Simon, 1994).

## **Síntese Integrativa**

Neste primeiro ponto do enquadramento conceptual, importa explorar e desenvolver a título introdutório bases teóricas sobre a comunicação, importantes na construção do conceito e na ponte com as ciências em que se estão a aplicar – Ciências Sociais.

Tendo em conta que a comunicação se aplica a um leque muito variado de áreas, o elo de ligação com o tema objeto de investigação incide nas interações sociais. O poder que a palavra transporta no universo das ciências sociais, das interações, definem todo o processo tanto na sua génese, simbolismos, dinâmicas e sinergias.

O ato de comunicar adaptado a uma profissão voltada para a intervenção social, para a interação com e junto de outrém, que está colocado numa posição insegura, pressupõe características muito específicas. Estas características integram um conjunto de competências estruturais ao discurso, forma de abordar e métodos de operar que podem resultar na aplicação de um modelo formal mais rígido, adaptado às várias fases constituintes de um processo de promoção e proteção.

Neste contexto surgem os contributos de abordagens/formas de atuação já existentes, aplicadas junto da população alvo identificada no ponto seguinte, que possuem tanto estratégias como ferramentas auxiliaadoras do trabalho desenvolvido pelos técnicos bem como promotoras de garantia de um trabalho mais sustentável, equitativo, de cooperação e integração das pessoas mais desprotegidas ou que demonstram maiores níveis de vulnerabilidade.

## **2. Comissão de Proteção de Crianças e Jovens**

Efetuando um breve enquadramento histórico/cronológico, em 1978, assistiu-se em Portugal à criação de entidades com o fim de salvaguardar os direitos e interesses das crianças e jovens denominadas “Comissões de Proteção de Menores”.

Em 1998 foi organizada a entidade reguladora das comissões, a Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, tendo sido implementada no ano seguinte a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), Lei n.º147/99, conferindo-se, assim, estatuto a todas as matérias relacionadas com a vida, bem-estar, desenvolvimento e segurança das crianças, oficializando o desígnio das comissões para a atual – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ). Entretanto ocorreu uma alteração à lei sendo sub-rogada pela Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro.

Na definição das CPCJ, segundo o artigo 12º da LPCJP, confere naturalmente às CPCJ representar “ (...) instituições oficiais não judiciárias com autonomia funcional que visam promover os direitos da criança e do jovem e de prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral”, “ (...) exercem as suas atribuições em conformidade com a lei e deliberam com imparcialidade e independência”(p.12).

Rege o artigo 13º da referida lei que é dever dos serviços públicos, autoridades administrativas e autoridades policiais cooperar com a intervenção das comissões, tal como todos os cidadãos na sua forma singular ou coletiva (LPCJP 142/2015 p. 7214).

Segundo Magalhães (2005), Portugal é um país pioneiro no sistema de proteção em matéria de infância e juventude, existindo efetivamente no país diretrizes reguladoras anteriores à organização da Convenção sobre os Direitos da Crianças de 20 de novembro de 1989. De acordo com Abreu, Sá, e Ramos, (2010), o primeiro passo ocorreu a 27 de maio de 1911 com a Lei de Proteção da Infância.

### **2.1. Caracterização quanto à estrutura**

Com a aplicação da LPCJP foi possível a criação legítima de uma entidade reguladora da intervenção das CPCJ, que tanto garante apoio na sua estrutura, ao nível de procedimentos, supervisão, bases informáticas que sustentem o volume processual e a transição de processos de promoção e proteção (PPP), bem como a um nível mais

funcional, de logística, serviços disponibilizados na sociedade e protocolos de colaboração que facilitem o trabalho desenvolvido.

A referida lei promove no artigo nº3 a legitimidade de intervenção das comissões, tendo em conta a exposição de crianças e jovens a situações de perigo, falhas no domínio dos bens de primeira necessidade (saúde, educação, segurança), debelados pelos pais, representante legal ou detentor da guarda de facto. Assim estão previstas medidas que protejam e salvaguardem as crianças e jovens de situações de perigo como casos de abandono, maus tratos físicos, psíquicos ou abusos do foro sexual, cuidados não adaptados à idade/desenvolvimento, estabelecimento de laços com terceiros, devido à demissão por parte dos pais do exercício das responsabilidades parentais, execução de trabalhos excessivos/inadequados, exposição a comportamentos graves que intervêm com a segurança e estabilidade emocional, ou ainda situações em que a criança ou jovem assume comportamentos desviantes, com consequências no seu bem-estar sem se verificar oposição efetiva por parte dos pais, representante legal ou detentor da guarda de facto<sup>3</sup> (LPCJP 142/2015).

#### **2.1.1. Funcionamento e Procedimentos**

As CPCJ possuem um modelo dividido em duas modalidades, a comissão restrita e a comissão alargada. Para o efeito de regular de forma mais direta e contínua ambas as composições, de acordo com as suas dinâmicas e atividades, representar a comissão local perante outras entidades, autorizar a consulta de PPP, ou concretizar comunicações que a lei prevê, é eleito em reunião plenária da comissão alargada um presidente, tendo em conta todos os membros que formam a modalidade alargada. A comissão alargada é constituída por um membro representante de entidades referentes à localidade, como Segurança Social, Câmara Municipal, Ministério da Educação (membro do corpo docente), Saúde (médico), Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), institucional e não institucional; Associação de Pais, autoridades policiais, GNR e PSP, associações privadas que desenvolvam atividades no âmbito da infância e juventude (desporto, lazer), associação de jovens, quatro membros integrantes da Assembleia

---

<sup>3</sup> In Guia de Promoção e Proteção dos Direitos das Crianças, (s.d).

Municipal e qualquer profissional que tenha formação em áreas de cariz social e que tenha interesse em integrar a fim de dar o seu contributo de forma positiva.

As reuniões da comissão alargada são agendadas com periodicidade mínima mensal e têm como principais funções o desenvolvimento e divulgação de ações de promoção e prevenção face à temática crianças e jovens em perigo; a colaboração com entidades que intervêm ou possam vir a detetar situações de potencial perigo, bem como efetuar um levantamento de recursos relativos aos direitos, desenvolvimento e bem-estar das crianças e jovens; promover junto destas entidades projetos de sensibilização e informação; apoiar no estudo face à apresentação da atividade processual mensal, trimestral e na elaboração/aprovação do relatório anual; dar o apoio necessário à comissão restrita tendo em conta a entidade que cada membro representa; e desenvolver o plano social local de infância e juventude enquadrado na Rede Social (LPCJP 142/2015 art.º 17º, 18º e 19º).

Quanto à comissão restrita, seu funcionamento baseia-se na intervenção efetiva dos PPP, de carácter permanente, na gestão e acompanhamento dos casos sinalizados, com reuniões frequentes de período mínimo quinzenal. Os membros que integram a modalidade restrita são obrigatoriamente no seu conjunto um número ímpar nunca inferior a 5, pertencendo também à comissão alargada. A equipa é constituída pelo/a presidente, representantes do município ou freguesia, Segurança Social, Educação e Saúde. Outros membros que possam integrar a comissão restrita são nomeados pela comissão alargada, devendo estar representadas as IPSS ou Organizações Não Governamentais (ONG). A lei garante primazia a profissionais com formação em áreas como o serviço social, psicologia, direito, educação e saúde, devendo o núcleo ter um carácter interdisciplinar e interinstitucional. Os membros são representantes de entidades que disponibilizam os técnicos para o apoio e trabalho na comissão restrita.

A comissão restrita tem como principais funções legitimar a intervenção direta nos casos sinalizados cabendo aos técnicos que a compõe informar qualquer pessoa que se desloque à CPCJ, tomar decisões em sede de reunião relativas à autuação de PPP, decidir o arquivamento liminar de processos, instruir PPP, solicitar apoio à comissão alargada ou outras pessoas/entidades, tomar decisões relativas aos acompanhamentos de casos tendo em conta a medida de promoção e proteção (MPP) a aplicar, procedimentos face à sua



manutenção/revisão, à exceção das medidas de colocação, e, manter a modalidade alargada fomentando o sigilo/privacidade da criança ou jovem<sup>4</sup>.

### **2.1.2. Intervenção e Formas de Atuação**

A intervenção das CPCJ vê a sua estrutura e contexto de atuação definidos na LPCJP sendo a legitimidade acautelada em situações cuja intervenção das entidades com competência em matéria de infância e juventude – na pirâmide<sup>5</sup> subsidiaria as entidades que representam a primeira linha - esteja esgotada ou de certa forma não seja suficiente para remover a situação de perigo existente.

O acompanhamento das comissões salvaguarda crianças e jovens até aos 18 anos de idade, ou, excecionalmente, jovens até aos 21 anos desde que estes revelem interesse em dar continuidade ao processo. Este procedimento de continuidade, bem como o início de qualquer processo numa CPCJ, está condicionado pelo poder de consentimento que os intervenientes têm (progenitores, representante legal, pessoa que tem a guarda de facto), efetuando-o através de um termo escrito que valida a intervenção da comissão e entidades que se revelem necessárias ao cumprimento do acordo de promoção e proteção (APP). Caso a criança tenha idade igual ou superior a 12 anos, a intervenção das comissões está igualmente dependente da não oposição da mesma. Sem o consentimento ou não oposição, a CPCJ não tem legitimidade para iniciar ou dar continuidade (pois podem ser retirados a qualquer momento) ao acompanhamento, remetendo obrigatoriamente o processo para a instância hierarquicamente superior – o tribunal.

A modalidade de intervenção das comissões assenta em 11 princípios que estão implícitos à promoção e proteção dos direitos das crianças e jovens em perigo: o primeiro representa o expoente máximo da intervenção e do trabalho de todas as entidades na área da família, crianças e jovens, o superior interesse da criança e do jovem; seguido do direito à privacidade, respeitando o carácter privado do PPP numa lógica de preservação ao longo da intervenção; a intervenção precoce e a intervenção mínima; proporcionalidade e atualidade que respeita aos factos existentes no momento; responsabilidade parental no âmbito da promoção dos deveres dos pais no exercício das suas responsabilidades e assunção de competências; prioridade na continuidade das relações psicológicas

---

<sup>4</sup> In Guia de Promoção e Proteção dos Direitos das Crianças (s.d.).

<sup>5</sup> Pirâmide subsidiária encontra-se em anexo: B

profundas; a prevalência na família onde caso não existam possibilidades seguras na família biológica e na alargada seja efetuado um enquadramento da criança ou jovem num ambiente familiar adequado e estruturado; a obrigatoriedade da informação, comportando neste patamar o desenvolvimento de um sistema comunicacional perante todas as partes envolvidas, que proporcione a informação adequada nas várias etapas do processo; audição obrigatória e participação de todos os membros alusivos ao PPP; e, por último, o princípio da subsidiariedade que representa o caminho da intervenção partindo da base da pirâmide subsidiária para o topo, caso surja essa necessidade.

Os princípios acima mencionados são apresentados aos progenitores, representante legal, detentor da guarda de facto num primeiro contacto com o (s) técnico (s), gestor (es) do processo, onde se atribui um enquadramento sobre a sinalização, sobre o caminho a percorrer num PPP, direitos e deveres existentes bem como pedidos de consentimento e/ou não oposição devidos. A primeira fase do processo denomina-se de “Avaliação Preliminar”, constituída desde a receção da sinalização ao expediente da comissão, pesquisa sobre a existência de PPP, autuação/instauração do processo em sede de reunião da comissão restrita, distribuição à equipa técnica, caracterização e análise do contexto da informação transmitida na sinalização e situação em que a criança ou jovem se encontra. Efetuam-se também os primeiros contactos com os adultos responsáveis para consecução das autorizações necessárias à intervenção da CPCJ (Magalhães, 2005).

A fase seguinte denomina-se de “Avaliação Diagnóstica” onde, posteriormente aos consentimentos prestados, a equipa gestora do processo tem como missão a recolha de informação junto de entidades que acompanhem a criança (escola, médico pediatra, segurança social), a fim de ser concretizável a elaboração de um relatório detalhado que caracterize a problemática, permita constituir um parecer que poderá dar início a um plano de ação com a inclusão de MPP a aplicar (Ruxa, 2013). Nesta fase é também possível constatar que a situação de perigo não se confirma, ou já não subsiste e, arquivar liminarmente o PPP ao abrigo do artigo 98 n.1 da LPCJP.

Caso se confirme a situação que motivou a sinalização, inicia-se a fase de aplicação e manutenção da MPP. Realiza-se um novo contacto com os progenitores, representante legal, detentor da guarda de facto, onde é apresentado o parecer técnico, a MPP a aplicar, caso os responsáveis pela criança ou jovem se encontrem de acordo e demonstrem motivação para dar continuidade ao processo, autorizando por escrito a aplicação da

medida. No decorrer deste passo é também assinado o Acordo de Promoção e Proteção. Este acordo acompanha a MPP aplicada e baseia-se num leque de atividades, tarefas, acompanhamentos de primeira linha sociais e familiares assim como responsabilidades que a família deve cumprir a fim de eliminar a situação de perigo diagnosticada. Este acordo é alvo, ao longo da intervenção, de revisões a fim de avaliar a sua execução em conjunto com todas as partes envolvidas. A equipa técnica da CPCJ tem então a perceção da exequibilidade do acordo, assim como dos níveis de motivação, enriquecimento e mudança da família na eliminação da situação de perigo<sup>6</sup>.

As medidas de promoção e proteção a aplicar têm como fins a redução/eliminação do perigo, com o intuito de promoverem condições que salvaguardem a saúde, segurança, formação, educação, bem-estar e desenvolvimento pleno das crianças e jovens e, em casos de exploração ou abuso, assegurar a reconstrução da sua integridade a nível físico e psíquico. As medidas existentes dividem-se em dois níveis: medidas no meio natural de vida e medidas de colocação. As primeiras subdividem-se em seis domínios: apoio junto dos pais; apoio junto de outro familiar; confiança a pessoa idónea; e apoio para autonomia de vida. Estas têm uma duração máxima de um ano, com revisão obrigatória de três e seis meses, podendo em situações excecionais estender a prorrogação para um prazo máximo de 18 meses. No caso da última medida referida pode existir uma prorrogação até aos 21 anos de idade do jovem - estes prazos são definidos no APP que define a MPP aplicada.

Relativamente às medidas de colocação subdividem-se em acolhimento familiar, acolhimento residencial e confiança a pessoa selecionada para adoção, a família de acolhimento ou a instituição com vista à adoção (medida aplicada e gerida apenas pelo tribunal). A duração destas medidas é fixada no APP até que se encontre uma opção alternativa para a vida da criança e jovem que assegure e garanta todas as suas necessidades.

Caso se confirme uma situação de perigo iminente é possível como recurso imediato aplicar o artigo 91 da LPCJP - procedimento limite de urgência na ausência de consentimento - executado pelas autoridades policiais com conhecimento ao Ministério Público. Face a este procedimento, a criança ou jovem é enquadrada em acolhimento residencial até parecer provisório do Tribunal delimitado num prazo máximo de 48 horas (Delgado 2006; Magalhães 2005).

---

<sup>6</sup> Adap. Guia de Promoção e Proteção dos Direitos das Crianças (s.d.).

Decorrido o prazo máximo de execução da MPP e/ou constatado na extensão de uma revisão, que a situação de perigo já não prevalece ou foi eliminada, assim como a maioria dos objetivos delimitados no APP foram concluídos, promovendo a mudança da dinâmica familiar, prossegue-se para a última fase do processo – o arquivamento do processo de promoção e proteção. Esta fase caracteriza-se pela cessação da MPP, deliberada igualmente em sede de reunião da comissão restrita. Pode também ocorrer em situações onde se verifique a retirada de consentimento e oposição à intervenção, o incumprimento do APP ou o facto de o jovem atingir a maioridade não existindo pedido de continuidade antes de completar os 18 anos (Gomes, 2010).

Gomes (2010) frisa que, no âmbito da intervenção das CPCJ, a importância do trabalho conjunto e o envolvimento ativo para com a rede familiar e social incidem a título conjunto, tanto a deteção das fragilidades e problemáticas como das potencialidades e oportunidades de enriquecimento da família. Este sistema permite encontrar junto da rede social apoios necessários e eficazes que de forma harmónica corroborem o projeto de vida da família, da criança ou jovem em evidência.

## **2.2. Caracterização quanto ao público-alvo: Famílias multiproblemáticas, voluntárias, involuntárias e mandatadas**

A intervenção das comissões realiza-se de acordo com o envio de informações que notifiquem uma situação de perigo ocorrida com crianças e jovens. Esta notificação obtém o desígnio de sinalização, podendo ser originária de entidades com competência em matéria de infância ou juventude, entidades reguladoras (como as policiais) ou por pessoas particulares, podendo ser efetuada de forma identificada ou anónima. Assim qualquer tipo de agregado familiar que inclua crianças e jovens a vivenciar uma situação de perigo pode constituir potencial beneficiário de um PPP, independentemente da constituição do núcleo, capacidade ou estatuto socioeconómico, religião, etnia, nacionalidade, etc.

É de facto no sistema familiar que a intervenção das CPCJ tem incidido, não só no acompanhamento de situações já referenciadas mas também na atuação como forma de prevenção. Prevenção de situações de perigo, prevenção de situações que expõem não só a criança ou jovem mas que tornam a instituição família vulnerável, verificando-se em muitos dos PPP a identificação de famílias de risco.

A família assume, de facto, uma representatividade distinta na maioria das sociedades, pois é responsável pela sua evolução. O ser humano nasce, cresce, socializa, reconhece-se e é reconhecido como indivíduo, pertencente a uma sociedade detentora de normas e regras sociais, constituindo a família neste nível o seu expoente máximo. É na estrutura familiar que se constroem conceitos assentes em vinculação afetiva, proteção, segurança, educação, respeito, “moldes” que contribuem para o desenvolvimento de crianças e jovens representantes de uma sociedade contemporânea futura (Alarcão 2006; Falicov 1998; Gomes 2010; Relvas 2000).

Neste sentido e visto que o sistema familiar afeta tantos outros sistemas fulcrais ao funcionamento da sociedade, (como os sistemas políticos, sociais, financeiros), assiste-se a um investimento em estruturas que a suportem, lhe garantam maior sustentabilidade e organização. Contudo verifica-se neste âmbito o surgimento de famílias inaptas ao nível do seu funcionamento interno, famílias com multiproblemáticas, onde o funcionamento da sociedade não possui capacidade para garantir o apoio necessário (Estevão e Vaz Santos, 2016). Este tipo de famílias não contém instrumentos suficientes que acompanhem o desenvolvimento atual da sociedade, intitulada de hedonista, de consumo, com um nível de exigências extremamente elevadas na responsividade pessoal que confina os papéis sociais e o que cada pessoa representa. Assim, face à incapacidade existente na família nuclear, esta tende a enquadrar contextos complexos, de risco, com múltiplas problemáticas que assumem as seguintes características: privação sociocultural crónica; ciclos de marginalização nas diferentes gerações; disfuncionalidades e desequilíbrios estruturais; situações de crise constantes individuais e familiares; desorganização e abandono das funções parentais – história da família definida por ruturas e recomposições; domínio de relações conflituosas e de um modelo de comunicação disfuncional; isolamento face à família alargada, rede de apoio social e institucional; presença de uma cadeia de sintomas (negligência, consumo de substâncias psicoativas, depressão), (Gómez, Muñoz, & Haz, 2007).

As primeiras formulações sobre o conceito de famílias multiproblemáticas interligavam as suas características com níveis socioeconómicos baixos, contudo, o desenvolvimento das pesquisas científicas começaram a incluir também padrões de estrutura de grupo, padrões relacionais que evitam essa relação direta, podendo qualquer família enquadrar o conceito multiproblemático (Gómez et al., 2007).

O conceito de famílias voluntárias e de famílias involuntárias, por sua vez, é explorado por Glucksthal-Philipp (1999, cit. por Sotero, 2016), no âmbito da terapia familiar. A autora define as primeiras como clientes dotados de competências de introspeção, responsabilização, aceitação da situação e do problema, ultrapassando dificuldades de forma ativa. As famílias involuntárias são distinguidas segundo as suas características e tipo de relação: o sentimento de coação psicológica ou de foro legal no estabelecimento de relação com o profissional, sem a presença de hipóteses ou alternativas mais favoráveis para o cliente; a conservação da relação devido às sanções que pode sofrer caso desista; ou o sentimento de desvantagem na relação devido às crenças do cliente por considerar possíveis melhores alternativas.

Rooney (1992, citado por Sotero, 2016), divide clientes que não estão motivados para a intervenção em “clientes mandatados” - clientes envolvidos num sistema de negociação, que estabelecem um contrato com reflexos coercivos de nível legal ou judicial - e “clientes não voluntários” - que são inseridos numa intervenção sob imposição não legal de outras entidades ou pessoas. Os clientes não voluntários são também apelidados pela literatura de “voluntários não colaborativos” atribuindo-lhes a definição de “involuntários invisíveis resistentes”.

Sotero (2016) refere dois aspetos comuns ao conceito de clientes involuntários, tendo em conta alguma complexidade na sua significação, a sinalização/referenciação e a vontade do cliente. Este segundo aspeto pode sofrer um progresso de acordo com o modo como decorre o processo/intervenção e a visão que o cliente tem das entidades e serviços, podendo neste sentido a involuntariedade evoluir para a voluntariedade. Neste contexto a autora cita Cingolani (1984) na medida em que o desenvolvimento de uma intervenção e criação de uma relação devem ser mapeados de forma diferente entre clientes voluntários e clientes involuntários.

São ainda apontadas características subjacentes à posição involuntária da família ou do indivíduo - a não colaboração, a postura difícil, a negação, a hostilidade e a resistência. O fator resistência pode desencadear-se em ambas as entidades, no utente e no profissional – atribuindo aos segundos o conceito de “técnicos involuntários” (De Jong & Berg 2001; Rooney 1992 cit. por Relvas, 2002).

O contexto explorado está muito presente em famílias que estão enquadradas no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens, devido às exigências propostas,

situação que desencadeou a sinalização, MPP aplicada e acordo elaborado. As famílias assumem uma posição de resistência, desvalorizando as oportunidades de mudança fulcrais à eliminação da situação de perigo e encarando o profissional como um membro exterior sem dar importância às contribuições e fatores positivos que representa (Dinis, Ribeiro e Francisco 2014). As autoras, de acordo com Rooney (2009), utilizam o termo “reactância” para categorizar o comportamento de rejeição apresentado como atitude “normal” face a uma ameaça. O técnico deve assim investir numa resposta benéfica à criação de uma relação família-técnico com princípios assentes na gestão de expectativas objetivas, claras, na gestão de escolhas, na colocação do compromisso e na permissão à participação dos utentes no desenvolvimento do processo, planos e etapas a validar.

### **Síntese integrativa**

Tendo em conta os subtemas abordados e evidências empíricas analisadas, importa referir que muitas das famílias acompanhadas são famílias multiproblemáticas, com um passado construído por intervenções e relações com técnicos/outros profissionais da área social. Neste sentido é fulcral e, de encontro à lógica que conserva o quinto princípio da intervenção das CPCJ referente à proporcionalidade e atualidade do carácter interventivo, não existir uma centralidade elevada em situações do passado com o fim de alterar trajetórias e evoluir no presente.

Clarificar desde o início a posição do técnico, as regras e limites, estabelecer um ambiente seguro, baseado na sinceridade, honestidade, comunicação positiva, assertividade, flexibilidade, refletindo com a família, demonstrando abertura/curiosidade sobre as problemáticas e interesses, são características chave que levam tanto ao evoluir de uma posição do lado do utente/família - naturalmente mais fechada, resistente, involuntária - como no fomentar de uma relação favorável/empática família-técnico – crucial para a adesão e desenvolvimento positivo da intervenção.

## **Síntese conclusiva**

Tendo em conta os temas teóricos desenvolvidos que contextualizam a comunicação nas CPCJ entre técnico e utentes, importa dar ênfase ao facto do objetivo fulcral incidir na complementaridade e suporte dos conteúdos explorados, garantido ao estudo proposto bem como às práticas que são aplicadas nas CPCJ, o melhoramento dos processos de comunicação desenvolvidos e relações que se geram/desenvolvem.

Assim os pontos que garantem base teórica ao projeto proposto salientam alguns pressupostos fundamentais na complexa realidade da intervenção social.

No âmbito dos procedimentos formais, modelos de atuação, etapas do processo a cumprir, o profissional que acompanha especificamente cada situação assume uma posição consoante o seu perfil e área de formação. No entanto a complementaridade de competências chave na área da comunicação com base em abordagens psicológicas e assistencialistas revelam uma mais-valia na estrutura e forma de atuar dos técnicos que intervêm na área da promoção e proteção.

A competência comunicativa está ligada à forma como o ser humano comunica, transporta os seus significados, produz mensagens de forma mais geral ou mais específica, com recurso a códigos, signos, expressões, gestos, para com outros, constituindo assim uma interação, uma relação, onde transmite, formula, analisa, adapta e recebe as mesmas representações da comunicação, que podem influenciar de forma positiva ou negativa consoante o contexto e características distintas.

A realidade social tem-se deparado com o acréscimo de paradigmas cada vez mais complexos, que se encontram em constante evolução e mutação. A formação contínua e o reforço de técnicas assume assim uma necessidade essencial com o fim de melhorar as experiências e práticas aplicadas face ao público-alvo e problemáticas bastante exigentes.



## **II Enquadramento metodológico**

### **Metodologia – Desenho do Estudo**

O presente estudo desenvolvido neste capítulo, orientado por uma metodologia qualitativa, caracteriza-se como sendo descritivo e exploratório. Trata-se de um estudo transversal pois as análises foram realizadas num único momento e não se verificou um período de seguimento contínuo sobre o tipo de abordagens utilizadas pelos técnicos das CPCJ nos processos de promoção e proteção. De acordo com este paradigma, os resultados do estudo não poderão assumir uma vertente universal face ao grupo de conveniência mas poderão motivar efeitos bastante úteis para a área que observa (Carmo e Ferreira 1998).

O estudo insere-se no paradigma pós-positivista que reflete uma posição ontológica e epistemológica de acordo com o realismo crítico que o determina. O contexto e a questão de investigação provém de hipóteses reais, contudo os resultados traduzem uma realidade experimental, representativa, devido à extensa complexidade do objeto de estudo que garante o conhecimento da realidade numa ótica aproximada, face aos grupos interpretados e observados (Daly, 2007).

A recolha dos dados envolveu a formulação e aplicação de entrevistas semiestruturadas a ambos os grupos que compõem o sistema de um PPP, técnicos da comissão restrita e utentes, na perspetiva de recolher factos à luz da realidade de acordo com as vivências e experiências de cada participante.

### **1. Problema de Investigação**

A definição do problema de investigação está diretamente ligado com a formulação da questão de investigação, fulcral para o desenvolvimento de objetivos gerais e específicos a mapear e a definir como linhas orientadoras à construção da base teórica e à construção do método de recolha de dados qualitativo.

Assim, a questão de investigação subjacente ao presente estudo consiste em: Como se caracteriza a comunicação entre técnicos e utentes nas comissões de proteção de crianças e jovens em Portugal?

Com recurso à questão de investigação e ao tópico central que é a comunicação, formularam-se os seguintes objetivos gerais:

- Caracterizar os tipos comunicação desenvolvida, a abordagem dos técnicos da Comissão enquanto serviço disponível à comunidade, de acordo com dois grupos existentes – técnicos e utentes;

- Analisar de que forma são geridas, a nível comunicacional, as várias fases dos PPP;

Quanto aos objetivos específicos, que de forma mais analítica permitem a construção de tópicos, de questões-chave que vão direcionar a categorização dos mesmos resultados, subdividem-se em:

- Explorar a comunicação utilizada perante as suas características, de acordo com as fases de cada etapa de um PPP;

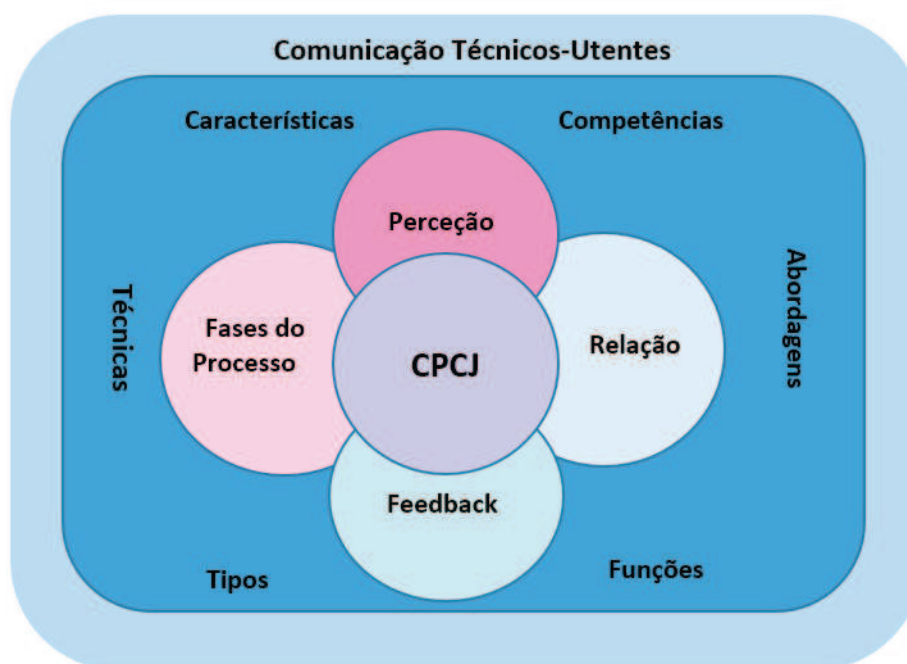
- Diferenciar tipos de comunicação aplicada;

- Perceber o impacto que as estruturas comunicacionais refletem na abertura, desenvolvimento e arquivamento dos PPP;

- Assinalar os tipos de relações, padrões do feedback, consequência das estruturas comunicacionais desenvolvidas, nas várias fases do PPP, de acordo com as perspetivas de cada grupo.

## Mapa Conceptual

Figura 2: Mapa Conceptual



A figura 2 mostra o resumo gráfico do estudo proposto, ou seja o mapa conceptual que tem como intuito reunir uma rede de conceitos, de variáveis que se interligam.

O tema principal engloba todo o mapa e interliga todos os outros sistemas ao conceito da comunicação - sendo este o objeto central do estudo. Como subtemas mais específicos, que caracterizam diretamente a comunicação, surgem as características, as competências, os tipos e funções bem como as técnicas e as abordagens utilizadas na operacionalização da comunicação. Os dois grupos em análise, os técnicos, membros das comissões restritas das CPCJ e os utentes, beneficiários de PPP, retratam os sistemas que representam os dois grupos envolventes na análise e caracterização do serviço. Neste contexto surgem os sistemas relacionados com a comunicação – as fases do processo, das quais decorre a estrutura de um PPP, a perceção, a relação, e o feedback, dependentes da CPCJ, cuja interação foi alvo de observação.

## **2. Amostra**

A amostra recolhida para a presente investigação, é do tipo não probabilística, por conveniência, visto que foi escolhida de acordo com critérios de seleção específica, de forma intencional, com o propósito de caracterizar as unidades da população em estudo (Carmo & Ferreira, 1998). Existem dois grupos de participantes, que aceitaram participar no estudo e que seguem o critério de bons informantes: o primeiro agrega técnicos da equipa restrita de diferentes CPCJ, cujos requisitos para a participação incidiram na formação específica numa área que explora a vertente social, o comportamento e o relacionamento dos indivíduos, na experiência de trabalho em comissões de protecção e no facto de o representante possuir legitimidade na gestão de processos; o segundo grupo abrange utentes - familiares, cuidadores, detentores de guarda de crianças e jovens - que beneficiem ou tenham beneficiado de um PPP, independentemente do estado do processo.

Relativamente aos técnicos participantes, foram realizadas 10 entrevistas semiestruturadas em quatro CPCJ dos concelhos de Lisboa, Odivelas, Évora e Porto, com idades compreendidas entre os 25 e os 54 ( $M=39.4$ ;  $DP= 8.6$ ). O tempo semanal atual dispensado para o trabalho na CPCJ revela uma  $M=26.6$ ;  $DP=11.8$  (Quadro 1).

Tabela 1: Caracterização sociodemográfica - técnicos

	Sexo	Idade	Formação	Anos de serviço na área social	Anos de serviço na CPCJ - restrita	Tempo semanal atual
Técnico 1	F	37	Psicologia	13 Anos	10 Anos	35 Horas
Técnico 2	F	54	Ensino	10 Anos	10 Anos	35 Horas
Técnico 3	F	25	Educação Social	1 Ano	8 Meses	21 Horas
Técnico 4	F	42	Psicologia Clínica	20 Anos	2 Anos	21 Horas
Técnico 5	F	45	Psicologia Clínica	20 Anos	7 Anos	35 Horas
Técnico 6	F	35	Educação Social	2 Anos	2 Anos	35 Horas
Técnico 7	M	37	Assistente Social	11 Anos	2 Anos	7 Horas
Técnico 8	F	29	Psicologia Criminal	4 Anos	4 Anos	35 Horas
Técnico 9	F	43	Enfermagem	5 Anos	1 Ano	7 Horas
Técnico 10	F	47	Psicologia	6 Anos	1 Ano	35 Horas

Quanto ao grupo de utentes, é constituído igualmente por 10 participantes, que recebem apoio de IPSS's dos mesmos concelhos, à exceção da zona norte, que disponibilizaram a abordagem junto dos mesmos, aceitando estes a participação no estudo de forma consentida e informada. Verificam-se idades compreendidas entre os 28 e os 51 ( $M=$ ;  $DP=$ ); o tempo médio de duração de um PPP junto dos entrevistados é de 10.8 ( $DP=$  4.7); observa-se que a média dos inquiridos possui o 9º ano de escolaridade, é solteiro e já teve contacto anterior com a CPCJ, ou seja representam processos reabertos.

Quadro 2: Caracterização sociodemográfica - utentes

	Sexo	Idade	Escolaridade	Estado Civil	Duração do Processo na CPCJ	Conhecimento anterior da CPCJ	Contacto anterior com a CPCJ
Utente 1	F	45	9º Ano	Solteira	6 Meses	Não	Não
Utente 2	F	51	12º Ano	Solteira	18 Meses	Sim	Não
Utente 3	F	41	12º Ano	União Facto	12 Meses	Sim	Sim
Utente 4	F	42	9º Ano	União Facto	6 Meses	Sim	Sim
Utente 5	M	34	9º Ano	União Facto	6 Meses	Sim	Sim
Utente 6	F	42	9º Ano	Solteira	18 Meses	Sim	Sim
Utente 7	F	31	9º Ano	União Facto	12 Meses	Não	Não
Utente 8	F	38	6º Ano	Casada	12 Meses	Sim	Não
Utente 9	F	28	6º Ano	Solteira	6 Meses	Não	Não
Utente 10	M	45	12º Ano	Solteiro	12 Meses	Sim	Sim

### 3. Instrumentos de recolha de dados

A recolha de informação foi realizada através de um guião de entrevista semiestruturada elaborado para o efeito e, em conjunto, foi facultado o termo de consentimento informado, que englobou todo o protocolo de investigação que garante legitimidade à livre participação dos mesmos e, um questionário sociodemográfico.

#### *Questionário Sociodemográfico*

O questionário sociodemográfico foi criado como ferramenta adicional à entrevista a fim de recolher dados sociodemográficos sobre os participantes, bem como questões fechadas que possam auxiliar na compreensão de algumas características face a condições espaciais/temporais.

As questões iniciais formuladas no questionário direcionado à equipa técnica, (APÊNDICE I), abordavam aspetos mais gerais como o sexo, idade, naturalidade, nacionalidade e formação. As questões seguintes incidiram em aspetos mais específicos como os anos de serviço na área social, tempo de serviço numa CPCJ, integração anterior numa comissão, vertente da comissão em que exercia funções e o tempo total disponibilizado para o trabalho na CPCJ.

O questionário direcionado aos utentes (APÊNDICE II), integra questões igualmente mais gerais, sexo, idade, naturalidade, nacionalidade, escolaridade, estado civil e, duas questões mais específicas relativas ao tempo de duração do PPP e o facto de já ter conhecimento ou não da existência da CPCJ, anteriormente à passagem pela entidade.

### ***Guião de Entrevista Semiestruturada***

O guião de entrevista revelou ser o instrumento essencial na recolha dos dados, de acordo com a metodologia qualitativa que caracteriza o estudo. Foi elaborado com recurso a questões semiabertas, de índole dinâmico, que permitissem direccionar a resposta do entrevistado bem como desenvolver uma solução que espelhe opções e técnicas adotadas sobre cada pergunta e assunto. O guião foi construído de acordo com as várias fases de um PPP numa lógica cronológica desde a sua abertura à sua cessação. Esta técnica permite o recurso à interação direta, que permite atribuir ao entrevistado a importância necessária à partilha de informação (Carmo & Ferreira, 1998)

De salientar que foram construídos dois guiões de entrevista - um focalizado para os técnicos, com duração de cerca de 45 a 60 minutos e outro, direcionado a utentes, elaborado estruturalmente de forma mais simples, com tempo máximo de duração de 30 minutos, com o intuito de evidenciar contextos de comunicação, opiniões e experiências concretas. Ambos foram delineados com base no enquadramento conceptual que sustenta este estudo tendo em conta as contribuições empíricas efetuadas no contexto da comunicação noutras áreas interligadas ao foro social. Os procedimentos legais e formais das CPCJ foram de igual forma equacionados e inseridos nas diretrizes de cada etapa do guião.

Ambos os guiões de entrevista foram construídos com base em três temas principais: o primeiro envolveu questões relacionadas com a fase inicial do processo; o

segundo abordou a fase da aplicação de MPP; o terceiro tema refletiu a fase de cessação/encerramento/arquivamento de um PPP. (APÊNDICES III e IV)

#### **4. Procedimentos de Recolha e Análise de Dados**

De acordo com a questão de investigação e definição dos objetivos que dão corpo ao projeto em estudo, numa primeira etapa, foram elaboradas e remetidas, aos presidentes das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens bem como às entidades competentes em matéria de infância e juventude, cartas convite com intuito de dar conhecimento sobre os procedimentos de investigação, questões éticas e obtenção de autorização para realização/aplicação de entrevistas semiestruturadas. A seleção das instituições representadas pelos participantes foi definida de acordo com os critérios de proximidade e de facilidade de acesso à população.

Numa primeira fase, anterior à aplicação da entrevista, procedeu-se à elaboração de uma carta convite (APÊNCIDE V), dirigida aos Presidentes das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens selecionadas de acordo com o critério que define a amostra deste estudo, ou seja, o fator conveniência e acesso facilitado às comissões convidadas. A mesma carta apresentava, para além de todos os critérios éticos, os objetivos gerais e específicos do estudo como nota introdutória.

Posteriormente ao envio da carta convite, procedeu-se ao contacto telefónico a fim de apurar a confirmação e disponibilidade de técnicos voluntários para a aplicação da entrevista e agendamento de uma data e hora mais conveniente. Esta fase foi sistematicamente abordada junto de técnicos representantes de entidades de primeira linha que efetuaram a ponte com utentes que, por sua vez, aceitaram de igual forma voluntária, a participação no estudo. Assim as entrevistas incidiram em CPCJ da zona do Porto, Lisboa, Odivelas e Évora bem como utentes à exceção da zona norte.

Na aplicação das entrevistas, foi facultado o consentimento informado ao participante (APÊNDICES VI e VII) que assinou dois exemplares – um para o entrevistado outro para o entrevistador. Em seguida, após assinatura e concordância com todos os procedimentos éticos, foi facultado o questionário sociodemográfico para preenchimento e iniciou-se a gravação em formato áudio que outorga o início concreto da entrevista, realizada com recurso ao guião como método orientador do diálogo. Numa fase inicial foram introduzidos os objetivos do estudo e da entrevista e, posteriormente, foram desenvolvidos os três blocos temáticos que constituem o guião. As entrevistas realizadas

junto dos técnicos tiveram a duração entre os 45 e os 60 minutos e as realizadas junto dos utentes cerca de 30 minutos. No final de cada entrevista foi partilhado o tempo médio para tratamento dos dados, previsão do mês para a eliminação da entrevista e envio dos resultados assim que concluído o projeto de investigação.

As questões éticas não foram apenas incluídas na recolha de dados mas também na sua análise, recorrendo-se à proteção de dados através de designações alternativas que substituem as referências originais e garantem assim o sigilo total. O sistema de codificação utilizado na análise temática representa igualmente uma garantia de proteção às informações transmitidas.

Após realização das entrevistas, procedeu-se à transcrição global das mesmas e utilizou-se o processo de Análise Temática (Breun & Clarke, 2006), enquadrando-se as respostas obtidas consoante as questões decorrentes do guião. Em seguida procedeu-se à identificação de temas chave, temas específicos nas respostas transcritas com o intuito de agrupar em categorias superiores e inferiores, permitindo assim a construção da árvore de categorias (Apêndice VIII). A identificação e divisão das respostas permitiu a codificação e enquadramento de temas que simultaneamente as unem e diferenciam, possibilitando a triangulação na análise dos dados, pois não se limitam a um método, garantindo assim diversidade, legitimidade e validade aos dados, o que permite a inclusão de diversas perspetivas no fenómeno investigado, (Duarte, 2009). Esta estratificação das respostas teve com recurso o *software QSR NVIVO®* desenvolvido exclusivamente para projetos de metodologia qualitativa.

Seguiu-se o método abdutivo e/ou dedutivo no procedimento de análise dos dados. O método abdutivo tendo em conta a base empírica que suporta a investigação, onde as diferentes abordagens teóricas existentes se encaixam no sistema de dados observados e adquiridos que, por sua vez, são figurativos dos mesmos modelos teóricos, (Daly, 2007). O método dedutivo surgiu face às abordagens, técnicas e estratégias introduzidas no primeiro capítulo desta dissertação em análise com as referidas/aplicadas pelos técnicos, participantes na fase de recolha de dados, na sua abordagem perante os utentes e problemática emergente.



### III. Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

O presente capítulo reflete a apresentação, análise e posterior discussão dos resultados obtidos, com recurso à aplicação de entrevistas semiestruturadas junto de técnicos da CPCJ e utentes do mesmo serviço. O capítulo está estruturado em duas fases, a primeira agrega a apresentação e análise que serão realizadas por áreas temáticas, a segunda recai sobre a relação entre elas e discussão, ambas de acordo com os objetivos gerais e específicos complementares à questão de investigação.

Os objetivos específicos presentes no guião da entrevista, que dão corpo às questões aplicadas, foram construídos através do I capítulo – Enquadramento Teórico. Permitindo assim a formulação das áreas temáticas, compostas por categorias gerais, que por sua vez se distribuem em subcategorias mais específicas, estas enunciadas pelos participantes de acordo com as características/ideias mencionadas ao longo de cada bloco temático e codificadas no decorrer da análise.

Com recurso ao software QSR NVIVO 11 foi possível introduzir o total de 20 entrevistas, de onde, através da análise temática abductiva, emergiram 177 categorias, organizadas de forma hierárquica, que se interligam e formam a árvore de categorias (Apêndice VIII).

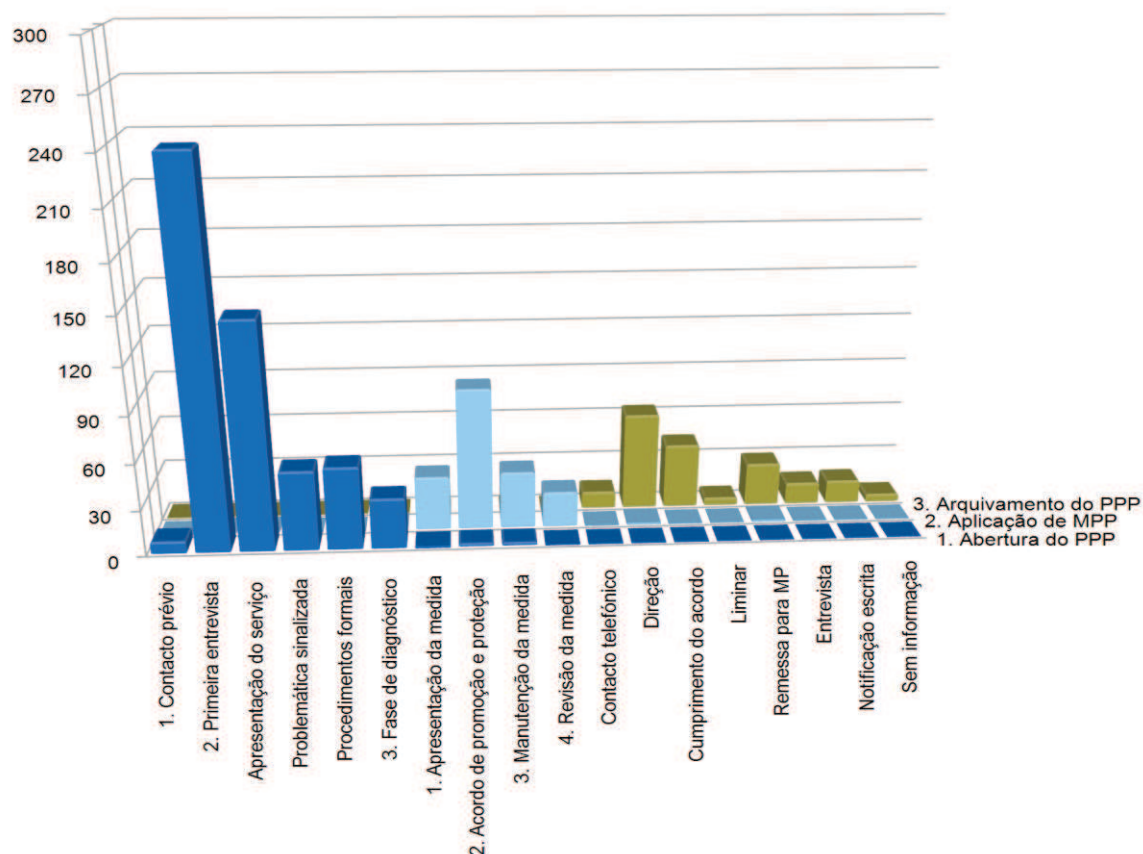
Tabela 3: A Comunicação entre os técnicos das CPCJ e os utentes – Caracterização – áreas temáticas, categorias, número de fontes codificadas e número de referências.

Áreas Temáticas	Categorias	Fontes	Referências
<b>Fases do PPP</b>		20	600
	Abertura do PPP	20	293
	Aplicação da MPP	16	187
	Arquivamento do PPP	20	120
<b>Competências da Comunicação</b>		20	907
	Características	16	207
	Estilos e Funções	20	449
	Tipos	20	250
<b>Modelos e Estratégias de atuação</b>		10	110
	Abordagem centrada na família	8	20
	Abordagem sistémica	7	20
	Empowerment	10	21
	Modelo centrado na tarefa	10	35
	Outras técnicas referidas	7	12
<b>Feedback</b>		20	1268
	Postura	20	521
	Sentimentos	20	747
<b>Perceção</b>		20	225
<b>Relação</b>		20	188

## 1. Apresentação e análise das referências nas áreas temáticas, categorias gerais e subcategorias específicas

### 1.1. Fases do PPP

Gráfico 1: Referências - Fases do PPP



Tendo em conta a área temática *Fases do PPP*, emergiram como categorias principais, através do contributo de ambos os grupos entrevistados, a *Abertura do PPP* (54%), *Aplicação da MPP* (37%) e *Arquivamento do PPP* (10%). Verificou-se na primeira e na segunda fase uma maior expressão ao nível do contacto entre técnicos e utentes que levou a um registo elevado de processos comunicacionais, interação e relação, nomeadamente na subcategoria *primeira entrevista* (91%), codificada no âmbito da *Abertura do PPP* e, na subcategoria *Acordo de Promoção e Proteção* (48%) inserida na fase da *Aplicação da MPP*. Verificou-se ainda na subcategoria de nível 2, relacionada com a *primeira entrevista - apresentação do serviço* - um número de referências superior (58%) face às outras duas subcategorias do mesmo nível: *problemática sinalizada* (26%) e

*procedimentos formais* (16%). Ou seja os técnicos focam o seu discurso, maioritariamente em torno da apresentação sobre a CPCJ do que em torno da problemática envolvida ou dos procedimentos formais.

É unânime nas afirmações dos técnicos que é o *primeiro contacto* que pauta, na maioria dos processos, o tipo de comunicação e relação que se vai criar ao longo de todas as outras fases. A primeira entrevista é, regra geral, valorizada como o atendimento mais longo, com mais tempo de duração, pois para além de ser apresentada a CPCJ como serviço e, o seu funcionamento, são também abordados e disponibilizados os procedimentos formais, os princípios da intervenção, os direitos e deveres de cada interveniente e o motivo pelo qual os utentes foram convocados. Paralelamente os técnicos têm como objetivo perceber o contexto de quem está a entrevistar, o contexto da criança/jovem e estabelecer uma ponte com as interações futuras.

*Eu falo mais ou menos de uma forma abrangente do porquê da sinalização e não enquadro legalmente numa fase inicial, eu acho que as pessoas precisam de ser ouvidas e vêm muito incomodadas de ser recebidas por uma em comissão e vêm por norma zangadas. E se nós tivermos uma atitude muito pragmática e muito inquisitória numa primeira entrevista, claramente o decurso processual não é o mesmo, nomeadamente até na obtenção do consentimento e, por isso, eu logo desde início percebi que é primeiro importante ouvir. (Técnico C)*

*Toda a relação que for criada nesta fase pode dar frutos no futuro, porque as pessoas vão-se abrir muito mais connosco. (Técnico J)*

*Porque primeiro que tudo nós o que pretendemos aqui, é estabelecer aqui também uma relação de confiança com as pessoas, dar-lhes a entender que o nosso papel aqui não é de os prejudicar nem de penalizar, mas sim estamos aqui com uma atitude de os ajudar e obviamente que a comunicação que é estabelecida vai nesse sentido. (Técnico E)*

*Não tenho um discurso taxativo do que está na sinalização porque acho que não é positivo e acho que cria ali angústias e cria culpabilização naquilo que já aconteceu, não sendo possível trabalhar a seguir. (Técnico C)*

Na fase *Arquivamento do PPP* verificaram-se níveis análogos nas subcategorias *contacto telefónico* (24.4%), *entrevista* (31%) e *notificação escrita* (33%), embora seja de salientar a última subcategoria com um maior número de fontes codificadas. Esta fase foi referida pelos técnicos e utentes como a que possui menor investimento ao nível da comunicação e da interação com maior recurso ao envio de notificações escritas, por

contacto telefónico e por intermédio de entidades de primeira linha independentemente da direção que o processo prossiga: *arquivamento liminar* - com 1 fonte codificada na subcategoria *contacto telefónico* e 5 na *notificação escrita*; *remessa para Ministério Público* - com 2 fontes atribuídas à via por *contacto telefónico*, 3 por *entrevista* e 7 por *notificação escrita*; ou *arquivamento por ter sido cumprido o APP* e não substanciar situação de perigo - com 8 fontes atribuídas ao *contacto telefónico*, 6 via *entrevista* e 9 por *notificação escrita*.

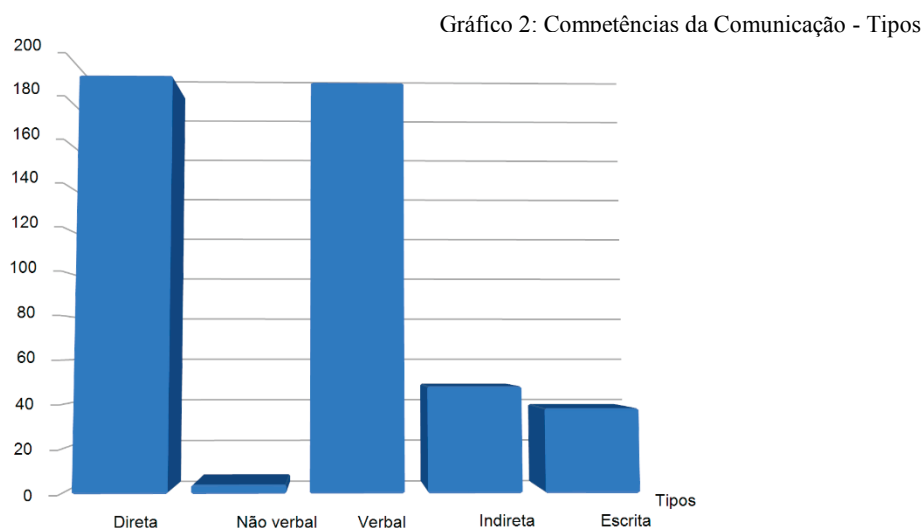
*Há aqui uma coisa que eu faço em todos os processos que é, quando deliberamos um arquivamento, para todos, segue uma carta para casa, a dizer que o processo está arquivado e porque é que está arquivado.* (Técnico J)

*Se estiver tudo bem nós arquivamos aqui internamente e depois eu mando um ofício a dizer que foi arquivado. As pessoas muitas vezes nem dizem nada.* (Técnico B)

*Só me disse ao telefone que ia fechar o processo e devolveu que ficava feliz que foi um caso que foi a bom porto e que ficava muito feliz e que queria manter o contacto.* (Utente H)

## 1.2. Competências da comunicação

A área temática *Competências da comunicação* configurou um núcleo fulcral e central que em relação com as outras áreas, categorias e subcategorias correspondentes, irá atribuir significado ao tema chave proposto no presente estudo, questão de investigação e objetivos. Para já verificamos apenas os pontos mais relevantes sobre o resultado da codificação das referências e posteriormente apresentaremos uma análise alusiva à relação entre categorias.

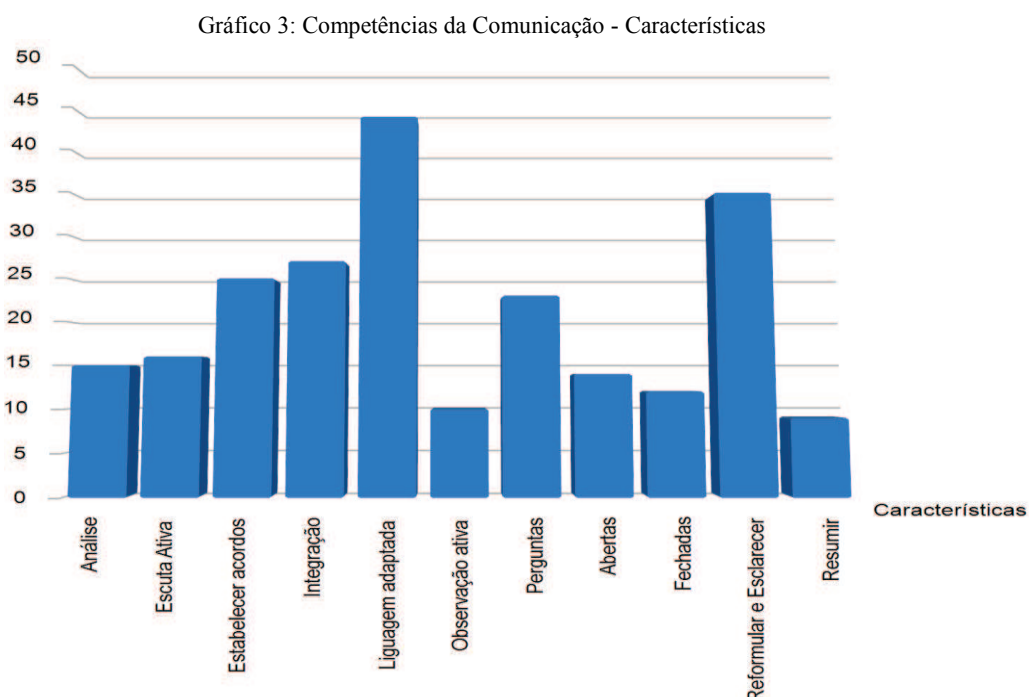


A *comunicação direta verbal* (81%) foi o tipo de comunicação que técnicos e utentes mais identificaram pois representa o tipo de comunicação mais utilizada através dos contactos mantidos entre ambos os grupos.

*Sim é referido, normalmente até se faz acompanhar esta primeira entrevista de dois documentos, num que é explicado os direitos e os deveres e os princípios orientadores da intervenção da Comissão, mas além disto depois é tudo passado em discurso direto. (Técnico J)*

*Fui bem informada bem acompanhada fui bem recebida percebi tudo o que o técnico disse porque eu também tinha as minhas dúvidas e fui perguntando e foram explicando como é que era o funcionamento e o trabalho. (Utente D)*

*Se estamos a falar de outros contextos que nós muitas vezes até envolvemos outras entidades, têm um contacto muito mais próximo com estas famílias e que estão diretamente relacionadas para questões muito mais próximas a desenvolver junto da família, do que nós, enquanto comissão, nós estamos aqui mais no sentido de imposição do que realmente outras entidades que têm que ter um contacto muito mais próximo. (Técnico H)*



*Linguagem adaptada* (20%), *reformular e esclarecer* (16%), foram nomeadas por ambos os grupos como as *características da comunicação* com maior visibilidade, seguidas das subcategorias *integração* (15%), *estabelecer acordos* (13%) e *perguntas (abertas e fechadas)* (12%).

*A avó paterna como é cabo-verdiana e o português misturado com o português de cabo verde é um bocadinho complicado mas a doutora explicou. Foi fácil de perceber tudo o que se ia passar. (Utente D)*

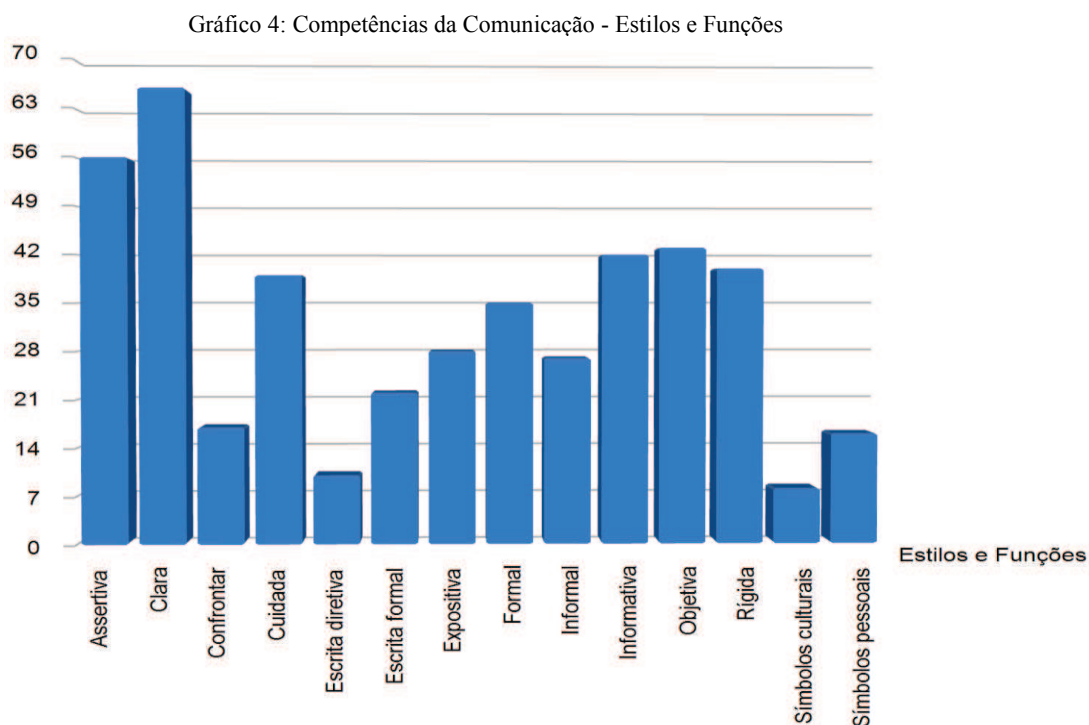
*Acho que devemos utilizar também uma linguagem de proximidade, fazer com que a pessoa se sinta à vontade e que sinta que nós possamos de certa forma ajudá-las, nós estamos aqui para tentar que a pessoa saia da do seu contexto problemático. (Técnico H)*

*Há aqui um espaço que é dado aos pais, sobretudo nesta primeira entrevista, para serem ouvidas questões, sobretudo se estiverem muito zangados, tentar-se resolver aqui nesse primeiro momento, para que tudo fique esclarecido. (Técnico J)*

*E mesmo com o meu filho era o falar de explicar o que é que ia acontecer porque se ele continuasse da mesma maneira era o que ia acontecer mas ela falava com ele da maneira correta. (Utente G)*

*Essencialmente a maneira como nós falamos. Eu se tiver um jovem de boné na cabeça eu não posso falar com ele como falaria com uma família diferenciada a minha postura e a minha abordagem não vai ser a mesma e portanto nós temos que conquistar as pessoas e as crianças para o nosso lado entre aspas, nós temos esse cuidado. (Técnico G)*

*Começo sempre assim, quase sempre, alguém me sabe dizer porque é que estamos aqui? É sempre a minha pergunta. Há pessoas que não fazem ideia há outras que contam a história da vida toda nessa pergunta. (Técnico C)*



*Clara* (15%) e *assertiva* (13%) representaram as subcategorias com mais expressão ao nível dos *estilos e funções* da comunicação, tanto referidas por técnicos no seu estilo de comunicar, como por utentes na forma como entenderam a mensagem transmitida.

*Esse contacto presencial, a ideia aqui, é clarificar todo o conteúdo de informação, ou seja, no fundo explicar porque é que estão cá porque houve esta sinalização que veio do sitio X. (Técnico J)*

*Eu sou assertiva sim quando já tenho uma relação com a família, quando o acordo começa, mas aí já estou numa fase que já posso fazer quase tudo, acho que eles precisam de ter relação connosco para nós também, eles precisam de ter provas nossas para poder dar as deles, não é de repente num primeiro atendimento. (Técnico C)*

O gráfico 4 permite identificar quatro estilos e funções emergentes nesta área temática, que estão relacionados com o estilo comunicacional utilizado pelos técnicos nas diferentes fases dos PPP: *informativa* (10%); *rígida* (10%); *objetiva* (9%), *cuidada* (8%) e *formal* (8%).

Importa referir neste âmbito duas subcategorias, *formal* e *informal*, que interagem com todas as outras e que vão influenciar o estilo e a função da comunicação que se quer transmitir. Ao longo do discurso de ambos os grupos e de acordo com o nível de perceção, relação e tipo de sentimentos transmitidos, foi perceptível que o estilo de comunicação depende muito da sua função formal ou informal, conjugada ainda com a postura do interlocutor – relação analisada no ponto 2 deste capítulo.

*A comunicação eu tento que ela seja o mais não lhe quero chamar amigável porque ela não é amigável mas que seja pouco formal, que eles percebam que nós somos uma entidade que obviamente que é um processo de uma situação grave, não é desvalorizar a sinalização mas é no sentido de que as pessoas percebam que nós não estamos a inquiri-las sobre aquilo, estamos a querer que elas nos expliquem como é que ela se vieram aqui. (Técnico C)*

### **1.3. Feedback**

A área temática *Feedback* englobou duas categorias principais: *postura* (56%) e *sentimentos* (25%) que serão analisadas neste ponto de forma isolada, mediante o volume de referências e posteriormente em conectividade com as outras áreas temáticas.

Tabela 4: Feedback: Postura – Visão Técnicos			Tabela 5: Feedback: Postura – Direção Técnicos - Utentes		
Postura	Fontes	Referências	Postura	Fontes	Referências
1: Cooperante	8	22	1: Cooperante	9	18
2: Credível	7	16	2: Defensiva	8	17
3: Disponível	10	39	3: Disponível	6	10
4: Exigente	8	15	4: Próxima	5	8
5: Pragmática	8	21	5: Reativa	7	11
6: Preventiva	9	18	6: Resistente	7	14
7: Próxima	10	31	7: Tensa	6	14

A categoria postura foi analisada mediante quatro direções representativas: a visão do grupo técnicos (46.25%); a direção do grupo técnicos sobre o grupo utentes (52%); a visão do grupo utentes (28%); e a direção do grupo utentes sobre o grupo técnicos (17.27%).

Na tabela 4, as subcategorias *disponível* (23%) e *próxima* (19%) surgem como as mais apontadas face à postura dos técnicos no processo de promoção e proteção, que apesar de também ter sido mencionada na visão destes em relação aos utentes, não emerge como uma subcategoria com maior número de referências na tabela 5. As subcategorias *pragmática* (13%) e *cooperante* (14%) salientaram um número de referências igualmente expressivo e que demonstram a postura assumida pelo grupo em análise.

*Tenho vários contactos pontuais com a família e acho que isso é importante porque às vezes, não tantas vezes quanto gostaria. Não consigo fazer uma visita por mês, mas procuro fazer um contacto por exemplo telefónico porque acho que esta noção de que é um caminho que se percorre cada um com as suas responsabilidades é uma coisa importante. (Técnico I)*

*E as pessoas têm que ficar exatamente a perceber que isto é assim que funciona, que não há aqui margem. Não são elas que decidem se nós fazemos uma visita, ou se podemos pedir informação escolar, não, elas têm que perceber que isto são tudo procedimentos e ao darem o consentimento isto é assim que funciona. (Técnica B)*

*Portanto aqui apesar de tudo o aspeto formal da comissão e do trabalho da comissão penso que quando conseguimos transmitir que nós estamos aqui para ajudar isso funciona, é um fator facilitador da comunicação e da intervenção. (Técnico E)*

Na tabela 5 os participantes nomeiam *cooperante* (15%), *defensiva* (19%), *resistente* (15%) e *tensa* (19%), como subcategorias mais significativas e que foram



diretamente observadas bem como devolvidas pelo grupo utentes face ao ambiente e à mensagem do interlocutor.

*Regra geral as pessoas ficam com o entendimento acerca do assunto e são colaborativas, tanto que depois quando nós apresentamos o acordo de promoção e proteção com o conjunto de responsabilidades que têm que ter portanto já existe aqui, já quase que se pode considerar que há aqui um compromisso estabelecido. (Técnico E)*

*Em regra, nos meus processos, escondem mais do que o que partilham. São pessoas que se protegem muito e é como eu digo elas já se sentem muito agredidas porque a sociedade é que é responsável, elas sentem sempre que se têm que defender do exterior porque sentem-se muito vítimas da sociedade, vítimas da escola, vítimas dos maridos, vítimas dos pais, que os avós abandonaram, vítimas da instituição onde estiveram e portanto vítimas porque não conseguem arranjar trabalho importante quando é aquilo que estão a sentir e às vezes outras questões. (Técnico G)*

Tabela 6: Feedback: Postura Visão Utentes			Tabela 7: Feedback: Postura – Direção Utentes - Técnicos		
Postura	Fontes	Referências	Postura	Fontes	Referências
1: Arrogante	5	5	1: Arrogante	4	9
2: Contida	4	7	2: Contida	5	8
3: Defensiva	6	8	3: Defensiva	4	5
4: Disponível	8	12	4: Disponível	8	23
5: Pragmática	2	5	5: Pragmática	3	9
6: Realista	1	2	6: Realista	5	9
7: Tensa	5	8	7: Tensa	5	8
8: Tranquila	6	9	8: Tranquila	8	12

*Disponível (17%), tranquila (14%) defensiva (14%), tensa (13%) e contida, (12%)* foram as subcategorias mais referidas pelos utentes de acordo com o tipo de informação que receberam e forma como reagiram face aos vários fatores envolventes no ambiente: fase do processo, comunicação, postura e relação com o técnico.

*No início sentia-me um bocadinho constrangida, estava com dúvidas, saber como é que era o trabalho, como é que funcionava, como é que seria receber alguém em minha casa uma pessoa estranha que eu não conheço. Depois já estava mais tranquila. (Utente D)*

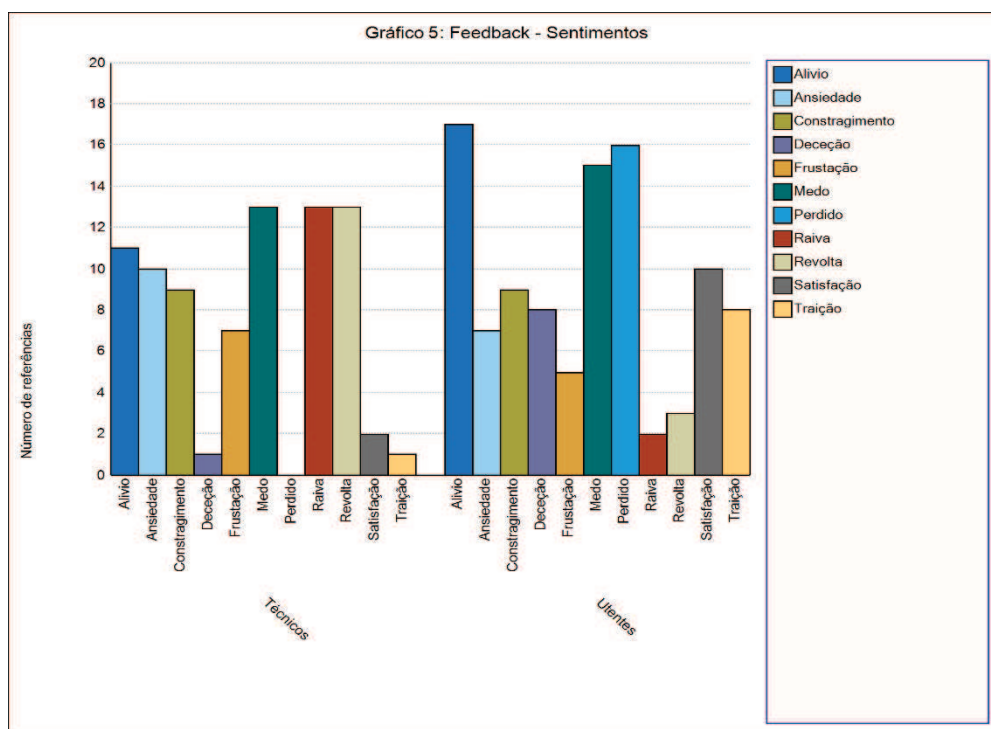
*Às vezes pode haver coisas que até vão prejudicar e não é bom, não me senti nada bem. Mas não da parte das técnicas em si, eu sei que elas estavam a fazer o papel delas, é lógico que a gente fica sempre um bocadinho na defensiva por mais que não queiramos. (Utente A)*

*Disponível* (28%) e *tranquila* (15%) surgiram como subcategorias específicas mais realçadas pelos utentes face ao grupo técnicos apresentando um nível muito paritário nas subcategorias *arrogante*, *contida*, *pragmática*, *realista* e *tensa*.

*Ela era muito cuidadosa, a postura dela não era invasiva, dava-nos sempre a sensação que nós podíamos permitir ou não, e isso é um descanso porque aquela postura de independentemente de queres ou não a gente vai entrar e acabou. E aí é essa postura que uma pessoa se mete mais na defensiva. E ela não transmitia isso, nem era preciso dizê-lo basta transmitir que uma pessoa sente. Ela era muito cuidadosa, muito calma, eu senti-me bem nessa visita com ela, senti-me muito bem. (Utente A)*

*Não falou tudo o que se estava a passar, talvez por experiências que ela tem tido, ela acha que é melhor fazer assim, acha que é melhor lidar assim com as pessoas e com os pais e depois as coisas com a gente pelos vistos resolveu-se foi um mal-entendido e para mim continua a ser. (Utente B)*

*Ia um bocado mais à vontade mas depois não fiquei à espera foi da forma como fui tratada pelo menos por duas técnicas e com elas tenho um bocado de mágoa. Mas depois com a continuação e mesmo as visitas em casa a maneira como falava era muito depreciativo e desadequado. (Utente C)*



Na categoria *sentimentos*, o grupo técnicos refere a identificação de subcategorias *revolta* (12%), *medo* (10%) e *raiva* (11%) como sentimentos que se destacaram e foram demonstrados pelo grupo utentes, assim como, embora com menos referências codificadas,

mas igualmente elevadas face a outras mencionadas, as subcategorias *alívio* (7%), *constrangimento* (11%), *ansiedade* (5%) e *frustração* (7). Na perspetiva dos técnicos os sentimentos identificados estão relacionados com fatores de stress, que são utilizados na maioria das vezes como um escudo protetor que tem de ser gradualmente retirado e desmistificado.

*Há pessoas que é um alívio verem-se livres da comissão; eu, às vezes noto mesmo, mas quando é que isto acaba, porque as pessoas até não se importam de ficar com acompanhamento de primeiro nível é aquela imagem para eles que a comissão é uma coisa má e portanto enquanto houver a intervenção da comissão é como se eles fossem maus pais, é neste sentido que é interpretado. (Técnico C)*

*Existem para algumas pessoas, não para todas, o facto de terem que assinar documentos, o facto de terem que consentir ou não consentir, que está a conferir uma responsabilidade às vezes, em algumas situações têm sido um fator de constrangimento. (Técnico E)*

*Existem pessoas que chegam aqui por exemplo com uma capa e que quando, porque é uma defesa, e quando vêm que afinal nós depois da nossa explicação nós estamos aqui para os ajudar e para trabalhar em conjunto com eles acabam por, essa capa sai e muitas das vezes tornam-se pessoas extremamente dóceis extremamente afáveis e capazes de falar sobre tudo o que se passa na sua vida. (Técnico E)*

O próprio grupo entrevistado revelou em alguns momentos das entrevistas sentimentos internos que se enquadram no gráfico 6. A frustração, aliada ao fator desespero constitui a subcategoria mais relevante com 4 referências associadas.

*Quando temos um arquivamento por exemplo de arquivamento com remessa por incumprimentos reiterados ou por necessidade de enfim as pessoas sentiram de necessidade de retirar o consentimento eu acho que também existe aqui uma sensação de frustração das famílias e dos técnicos. Das famílias porque não atingiram o seu objetivo e dos técnicos também porque fica sempre esta sensação será que devemos ter feito de forma diferente, às vezes podemos outras vezes não. (Técnico I)*

*Perdido* (12%), *medo* (11%), *invasão* (8%), e *alívio* (7%), apareceram como domínios mais salientes na transmissão de sentimentos por parte do grupo utentes ao longo das várias etapas do PPP, dando especial enfoque para sentimentos de *alívio*, conjugados com *satisfação* (5%), muito gerados pela compreensão acerca do serviço, o conhecimento dos procedimentos e posteriormente com a fase de *arquivamento do processo*. Todavia

surgiram domínios intermédios, mais negativos, muito ligados à fase em que o PPP decorre, cujo o grupo de participantes sentiu pouco suporte por parte da CPCJ.

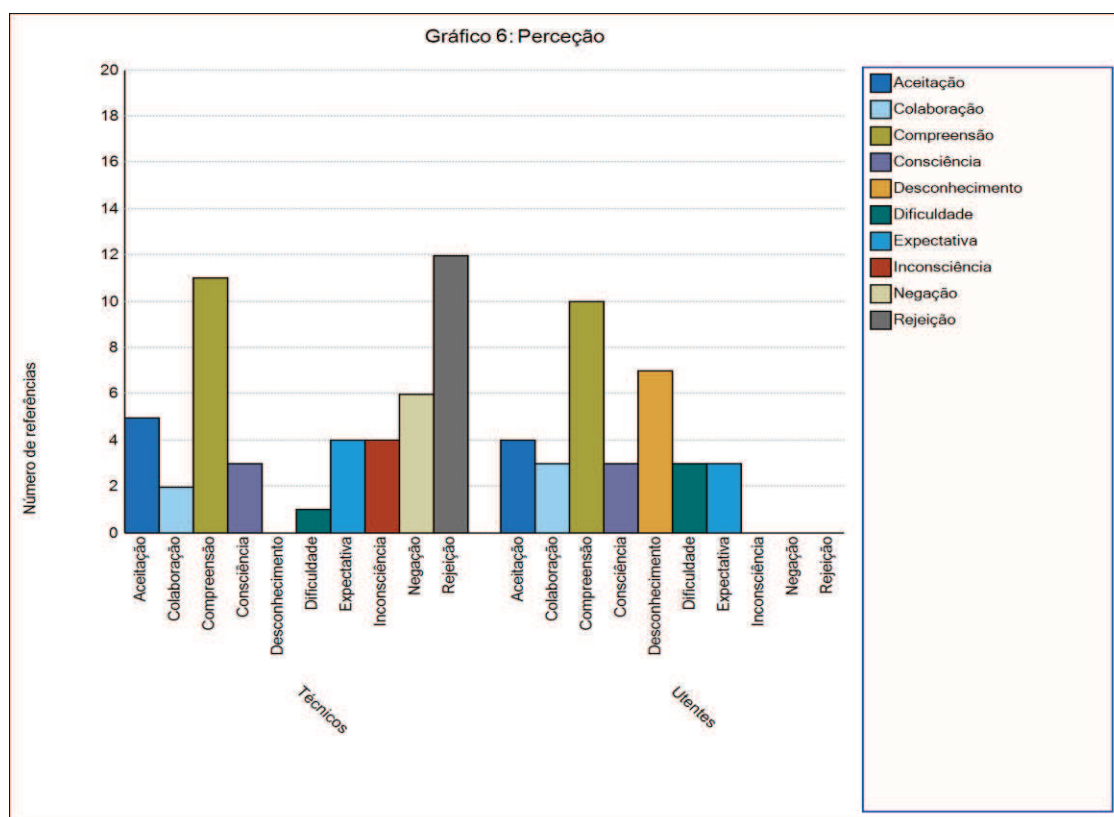
*Eu ia com medo porque, embora ainda não conhecesse a instituição, já tinha ouvido falar algumas coisas, e ia com medo porque pensei que me iam tirar os meninos, embora eu não tivesse feito nada mas foi logo a primeira coisa que pensei. Essa primeira vez correu bem e disseram logo para eu estar à vontade que não iam retirar filhos nenhunas era só mesmo para ajudar foi o que fizeram na altura ajudaram bastante. (Utente G)*

*Sentimo-nos bastante perdidos muito mesmo e com o caso gravíssimo o pior medo de qualquer pai era o risco de perder a criança. (Utente I)*

*Eu senti muito espanto e admiração porque vieram perguntar sobre nós aos vizinhos e eu fiquei chocada admirada tal como os vizinhos ficaram. (Utente F)*

*Bem da CPCJ eu esperava mais, mas em relação há minha sobrinha porque eu achava mesmo com os problemas que houveram, eu não achava justo, não achei justo que o processo fosse até ao tribunal, que ela fosse mais apoiada que cuidassem mais do caso. (Utente E)*

#### 1.4. Perceção



No âmbito da área temática *percepção*, os técnicos referiram como categorias mais transferidas pelos utentes ao longo do PPP, *rejeição* (23%), *compreensão* (18%), *negação* (12%) e *aceitação* (11%). Apesar de contrárias, segundo os técnicos surgiram em diferentes momentos e de acordo com o nível de comunicação e de relação estabelecida.

*Muitas vezes há pessoas que rejeitam porque acham que é muito tempo, eu tento explicar que nós vamos fazer telefonemas apenas para acompanhar, vamos pedir informação escolar atualizada vamos se calhar fazer visitas para ver como é que estão as coisas no caso de ser necessário visita. (Técnico B)*

*Há agregados que não reconhecem de todo, aliás até porque não há uma consciência interna daquele problema, portanto não reconhecem mesmo e depois acho que há pais que reconhecem mas que fazem uma negação dessa situação. (Técnico C)*

*Eu acho que percebem, muitos deles dizem que querem que isto seja esclarecido efetivamente e que não têm problema nenhum com isso, podemos avaliar podemos fazer o que quisermos que não tem nada a esconder. Eu acho que eles percebem eu explico de forma a que eles percebam, não tenho dúvidas disso. (Técnico D)*

*Depois vai depender muito também da situação em questão, mas normalmente as pessoas costumam aceitar bem quando é aplicada uma medida, agora lá está também depende da medida que vai ser aplicada. (Técnico H)*

*Compreensão* (31%), *desconhecimento* (15%) e *aceitação* (10%) são as categorias com maior representatividade referidas pelo grupo utentes, contudo *colaboração* (9%), *consciência* (9%), *dificuldade* (9%) e *expectativa* (9%) elevaram-se em paralelo, com níveis percentuais muito aproximados em diferentes momentos considerados como marcantes no âmbito da *percepção*.

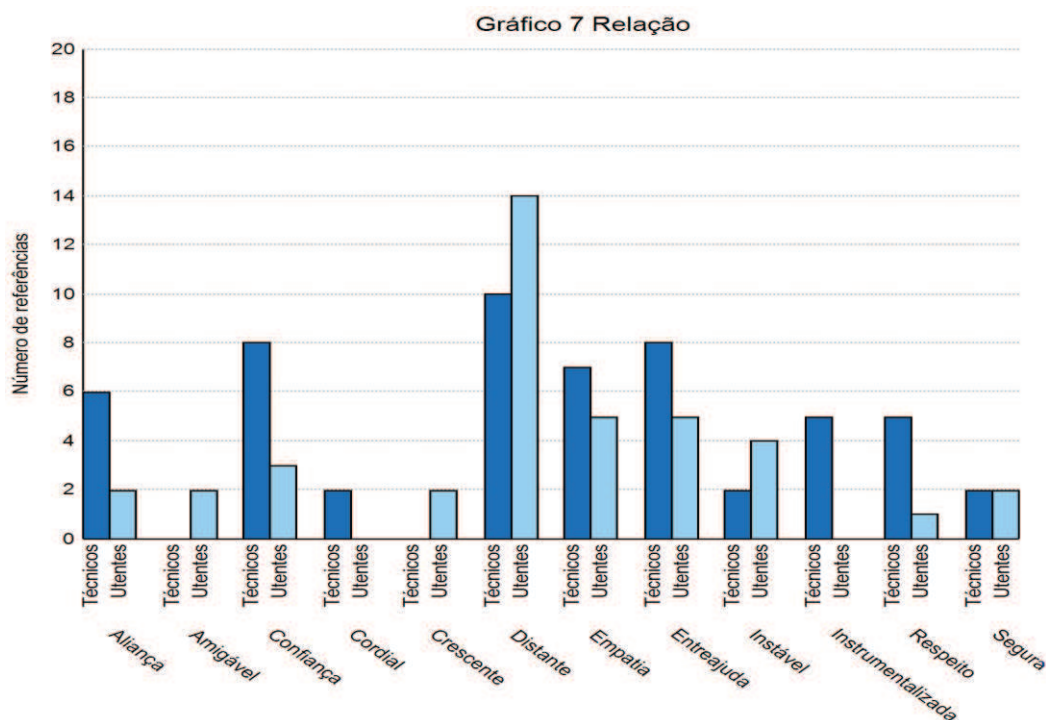
*Percebi tudo porque tinha no processo, perguntaram caso a gente tivesse dúvidas para perguntar o que a gente não percebesse. Os papéis que me deram eu percebi tudo o que lá estava. (Utente E)*

*Eu acho que até correu bem porque a gente nem sequer sabia porque é que estávamos lá, o que é que era, o que vamos fazer, não tínhamos a mínima. (Utente J)*

*Porque esperava mais que entrassem em contacto com outras instituições que chamassem mais vezes para conversar para falar para expor as coisas e com a mãe do menino também e não foi nada disso não aconteceu. (Utente D)*

*Explicaram o que é que se passava explicaram o que é que ia acontecer se assinávamos novo acordo e eu aí sempre pensei que o melhor é continuar mesmo para o meu filho ver que o que ele fazia tinha consequências e eu sempre assinei os acordos. (Utente G)*

## 1.5. Relação



Relativamente à categoria relação destacou-se no grupo técnicos as subcategorias *distante* (18%), *confiança* (14.5%), *entreeajuda* (14.5%) e *empatia* (13%). Os participantes transmitiram nas suas respostas não só o tipo de relação que entendem estabelecer com o grupo utentes, que este grupo permitiu construir, como também o percurso que a sua abordagem adota numa lógica objetiva.

Quanto ao grupo utentes as subcategorias referenciadas espelharam a forma como estes perspetivaram a relação estabelecida. Verificou-se a saliência de três subcategorias neste grupo – *distante* (35%), *empatia* (12.5%), *entreeajuda* (12.5%).

Todavia importa frisar que o tipo de relação não é estanque, existe uma evolução dependente de vários fatores e estímulos referidos por ambos os grupos de participantes, como, para além das outras áreas temáticas aqui apresentadas, o fator tempo foi identificado como uma variável fulcral nesta categoria.

*Não nos podemos esquecer que nós temos aqui também, para impor de certa forma algum trabalho e exigir das pessoas algo não podemos fazer, portanto há que sempre também manter o distanciamento. (Técnico H)*

*Fomos recebidas um bocadinho friamente, achei que a técnica embora tentasse ajudar, encarou as pessoas tipo não como oposição mas como as pessoas que não se interessaram pela criança. (Utente H)*

*Eu tento passar uma imagem de confiança e de credibilidade mostrar que as Comissões não são feitas por acaso, é um órgão credível, é um órgão que depende do estado, é um órgão que depende da justiça portuguesa. Eles têm que entender que não estamos ali para passar o tempo, nem para brincar. É uma forma de fronteira entre ir para tribunal ou não. (Técnico D)*

*Sim eu acho que sim, eu também confiei nela espero e prefiro pensar que ela não é uma coisa normal fazê-lo porque confiou em mim certamente se foi assim é porque ela também confiou em mim. (Utente A)*

*Porque se criarmos aqui uma relação de empatia em que eles se sintam de alguma forma compreendidos digamos assim e que eu sinta também isso em termos de feedback acho que tudo funciona melhor. Portanto a questão da empatia também é fulcral no início também viria em primeiro lugar antes da confiança e do respeito. (Técnico E)*

*Relativamente à postura é uma pessoa que se acaba por afastar do problema não se envolve no problema é fria nesse sentido por um lado é bom por outro lado é mau para as pessoas que não conhecem que não sabem como é que se reage ficamos ali um bocadinho desamparadas. (Utente H)*

*É para as pessoas sentirem mesmo que nós estamos para ajudar, eu acho que isto é uma relação que se cria de ajuda que vai facilitar depois o processo porque nós só temos a ganhar com isso. (Técnico C)*

*Isto exige tempo, exige relação e acho que isso é o mais difícil de conseguir, primeiro porque sinto que os tempos dos técnicos nas comissões restritas são manifestamente insuficientes, depois porque o volume de processos é muito grande e depois porque para criar a relação temos de estar, temos que ter tempo, temos que ter disponibilidade e eu acho que o facto de isso não acontecer condiciona a relação que se estabelece. (Técnico I)*

## **2. Relação entre as áreas temáticas, categorias gerais, subcategorias específicas e discussão dos resultados**

De acordo com os objetivos do projeto de investigação, efetuou-se uma análise à relação entre áreas temáticas, categorias gerais e subcategorias específicas que irão assim atribuir significado ao tema proposto. Importa efetuar o cruzamento entre as fases do PPP com as Competências da Comunicação e posteriormente interligar ambas com a categoria

feedback, percepção, relação, modelos e abordagens, garantindo assim uma compreensão global dos sistemas comunicacionais estabelecidos ao longo de um PPP.

## 2.1. Fases do PPP e Competências da Comunicação

Verificou-se através do cruzamento de ambas as áreas que na *categoria abertura do PPP* o tipo de comunicação utilizada incidiu no domínio da *direta verbal*, tendo como *características* da comunicação mais identificadas pelos participantes: a *linguagem integrativa, adaptada, escuta ativa, reformular e esclarecer* e o uso de *perguntas abertas*; como *estilos e funções* mais apontados verificou-se a referência da comunicação *clara, informativa, expositiva, formal* com função de *confrontar* e da atenção aos *símbolos pessoais*. A subcategoria mais expressiva foi a *primeira entrevista* (composta por subcategorias de 2º nível *apresentação do serviço, problemática sinalizada e procedimentos formais*), onde surgiram referências significativas nas subcategorias das *competências comunicacionais* referidas, resultado de uma maior interação entre ambos os grupos nesta fase do processo. Na subcategoria *fase de diagnóstico*, que corresponde aos momentos avaliados entre a *primeira entrevista* e a *aplicação da medida*, quando a problemática/situação familiar exige a entrada nesta fase posterior, o estilo de comunicação mais apontado foi a comunicação *rígida* atribuído por 5 utentes. A tabela 8 traduz as áreas em evidência e as fontes codificadas no sentido de permitir uma visão detalhada sobre os participantes.

Tabela 8: Classificação das Fontes Codificadas			
Fases do PPP: Abertura do PPP e Competências da Comunicação: Características, Estilos e Funções			
	Total	Técnicos	Utentes
<b>Integrativa</b>	9	7	2
<b>Adaptada</b>	12	10	2
<b>Reformular e Esclarecer</b>	10	6	4
<b>Perguntas Abertas</b>	7	6	1
<b>Escuta Ativa</b>	6	6	6
<b>Clara</b>	17	10	7
<b>Informativa</b>	16	9	7
<b>Expositiva</b>	15	9	6
<b>Formal</b>	12	9	3
<b>Confrontar</b>	7	5	2
<b>Símbolos pessoais</b>	7	7	0



*(...) depois vou estruturando a entrevista porque eu preciso de chegar à problemática. Vou direcionando para a problemática e na legislação eu centro-me mesmo em coisas que são formais que a comissão para intervir precisa de um consentimento que está ao abrigo de uma legislação, não entro assim em grandes pormenores porque acho que é maçudo. (Técnico C)*

*(...) eu adapto o discurso claramente à família que tenho em causa. Se for uma família que tenha aqui alguma, que tenha habilitações mais elevadas e que culturalmente tenha acesso a outras coisas que outras famílias não têm, eu obviamente posso adaptar um discurso diferente. (Técnico C)*

*Teve uma comunicação direta e clara explicou ela devia perceber do meu olhar porque ela quando via que eu não estava ou que estava a tentar acompanhar, ela parava e fazia de outra forma explicava tudo a mesma. (Utente H)*

*Existem problemáticas com as quais nós temos de ter também mais algum cuidado nas palavras que utilizamos e na confrontação que vamos fazer com as famílias. (Técnico E)*

*(...) na primeira fase é sobretudo ouvir aquilo que as pessoas têm para dizer fazendo claro aqui alguma validação dos factos que são relatados mas é sobretudo ouvir e deixar ali claro o que é que é o passo seguinte...(Técnico I)*

Na aplicação da MPP, o tipo de comunicação incidiu na *direta verbal* (20 fontes codificadas) e na *indireta escrita* (14 fontes codificadas: 10 técnicos, 4 utentes) devido à estruturação desta fase, prevista no modelo de intervenção das CPCJ (art.º 98, n.3, lei n.º 142/2015, de 08/09).

As *características* da comunicação, que vão também de encontro com a estrutura, determinaram as subcategorias *estabelecer acordos* (15 fontes codificadas: 9 técnicos, 6 utentes), *linguagem adaptada* (10 fontes codificadas: 7 técnicos, 3 utentes), *reformular e esclarecer* (12 fontes codificadas: 10 técnicos, 2 utentes) e *perguntas fechadas* (6 fontes codificadas: 3 técnicos, 3 utentes).

Quanto aos *estilos e funções* surgiram a comunicação *assertiva* (12 fontes codificadas: 9 técnicos, 3 utentes), *clara* (12 fontes codificadas: 7 técnicos, 5 utentes), *formal* (10 fontes codificadas: 8 técnicos, 2 utentes) e *objetiva* (10 fontes codificadas: 9 técnicos, 1 utente). A caracterização descrita incidiu fundamentalmente, ao nível das subcategorias da aplicação da MPP - *apresentação da medida e acordo de promoção e proteção*, que segundo os técnicos são momentos distintos.

*O que nós fazemos é estou a ler o formal explico o que é que aquilo quer dizer e às vezes reformulamos porquê, porque nós temos forma muito rígida de escrever e eu digo então podemos mudar e reformulamos... (Técnico A)*

*Eu isto falo com eles principalmente nos acordos que é não estar a escrever qualquer coisa só por escrever ou se está a escrever uma coisa que vai ao encontro da mudança e nós não temos que cumprir aquilo porque a comissão quer, mas temos que cumprir aquilo porque vai melhorar a vida dos nossos filhos. (Técnico C)*

*Sim não estava difícil porque ela esteve a explicar mais ou menos ponto a ponto o que é que nós íamos ver, ela ia apontando, ia picando numa folha dela a dizer que já tinha falado, portanto eu percebi que ela nos estava a explicar parte a parte. (Utente H)*

*Há acordos que são muito diretivos e que são porque efetivamente é preciso que se adeque a cada uma das pessoas que vai assinar aquele acordo. (Técnico I)*

*Eu acho que o momento do acordo é também um momento muito formal. (Técnico J)*

*Eu tenho sempre o costume de ler o acordo cláusula a cláusula, e as cláusulas estão escritas às vezes com uma linguagem um pouco mais técnica. (Técnico H)*

*A reação das pessoas à aplicação desse medida não é negativa, já fiz uma abordagem anterior já envolvi as pessoas já refleti em conjunto com elas. (Técnico A)*

As subcategorias descendentes, *manutenção* e *revisão da MPP*, caracterizam-se por apresentar *tipos* de comunicação de nível *indireto escrito* (5 fontes codificadas: 4 técnicos, 1 utente), *características* de *reformular* e *esclarecer* (4 fontes codificadas: 3 técnicos, 1 utente), *estilos* de comunicação *assertiva* (5 fontes codificadas: 3 técnicos, 2 utentes) e funções de *confrontar* (4 fontes codificadas: 2 técnicos, 2 utentes).

*Então pomos as coisas específicas em sede de revisão o que já mudou retirar. Uma das coisas que eu tenho cuidado em revisão é as coisas que melhoraram do primeiro acordo para o segundo eu não as retiro ponho lá que já se conseguiu que é para valorizar. (Técnico C)*

*(...)“Há aqui um compromisso de que vocês se comprometeram a fazer, um trabalho terapêutico, nós conseguimos que fosse possível, falámos com as pessoas e tenho aqui a informação que nunca mais lá foi. Temos que perceber o que temos que fazer com isto”. “O que é que vocês estão a pensar mudar, o que é que vocês querem fazer. O acordo é um compromisso em que todos assinámos uma parte e vocês não estão a cumprir com a vossa parte e a*

*comissão vai ter que avaliar o que é que vamos fazer, estão em incumprimento”. (Técnico J)*

*Foi efetuada uma revisão em que tudo estava um caos. Fizemos um novo acordo e eu cheguei a um ponto em que estava num ponto já em que já me considerava incapaz, houve ali uma altura que até já eu própria duvidava de mim. (Utente A)*

A última categoria, *arquivamento do PPP*, revelou uma comunicação maioritariamente *indireta escrita* (9 fontes codificadas: 6 técnicos, 3 utentes), com uma característica central a *análise* (6 fontes codificadas: 6 técnicos), e *estilos e funções* de forma *assertiva* e *clara* (3 fontes codificadas: 3 técnicos), *objetiva* (3 fontes codificadas: 2 técnicos, 1 utente), e *escrita formal* (7 fontes codificadas: 4 técnicos, 3 utentes). Esta caracterização deve-se a um menor contacto entre ambos os grupos onde a subcategoria mais relevante são o contacto telefónico e a notificação escrita que em conjunto representam 57.4% como analisado no ponto 1.1. Além deste menor contacto, importa destacar neste contexto, o facto de que uma margem de utentes entrevistados ainda integravam PPP ativo, ou seja, não possuíam informação nesta categoria pois não se encontravam aptos para responder.

Importa validar nesta categoria a existência de duas direções: a direção *arquivamento liminar* por não se ter provado situação de risco e a direção *remessa para Ministério Público* motivada pelo incumprimento do acordo de promoção e proteção, onde o procedimento se traduz na comunicação indireta por notificação escrita. Este procedimento não está previsto na lei, apenas existe o aconselhamento sobre o dever de informação a quem sinalizou, quando a primeira direção se verifica (*in* Guia de Promoção e Proteção dos Direitos das Crianças, (s.d).p.181).

*Nos processos que tenho mais relação faço um contacto, digo que a comissão decidiu arquivar o processo e que as coisas correram bem. Reforço, faço o reforço positivo e depois para concluir friso sempre aquele ou outro aspeto que poderia ser melhorado. (Técnico D)*

*Nem sempre os convoco para dizer, “olhe é só para lhe dizer que isto vai para Ministério Público”, não, nem sempre aviso as pessoas. Remeto para Ministério Público e depois recebem a informação, depende dos casos. (Técnico F)*

*Se estiver tudo bem nós arquivamos aqui internamente e depois eu mando um ofício a dizer que foi arquivado. As pessoas muitas vezes nem dizem nada. (Técnica B)*

*Aqui eu acho que é uma grande falha da minha parte há colegas que o fazem bem, mas eu por exemplo aqueles processos mais simples que tenha uma equipa a acompanhar e foi aplicada uma medida eu depreendo que alguém lhe diga isso. Mas eu não comunico. Tenho sempre a intenção de enviar alguma carta mas nunca o faço. (Técnico D)*

*(...)recebi a carta em como foi para o tribunal. Que estava a ser acompanhado pelo juiz e que foi nomeado assistente social. Não recebi mais contactos com a CPCJ. (Utente E)*

*Quando as pessoas não querem colaborar normalmente também se agudiza a comunicação, a comunicação fica um bocadinho mais agressiva, nem sempre é fácil de entender, ou porque não se quer entender ou porque a comunicação aí fica deveras comprometida. (Técnico E)*

As duas áreas temáticas cruzadas neste subponto permitiram refletir sobre os objetivos gerais do estudo e respetiva questão de investigação. Onde se verificam os recursos utilizados pelo grupo técnicos e identificados pelo grupo utentes. A caracterização da comunicação nas diferentes fases do processo influencia diretamente o desenvolvimento destas e a forma como o grupo utentes responde ao ambiente proporcionado. Phaneuf (2005, p.82) defende que a comunicação verbal é aquela que neste contexto foi essencialmente designada como, “a forma que tomam as nossas trocas quando fazemos intervir a palavra.”. O que reflete a forma como é transmitida a informação que de acordo com o enquadramento teórico Stefanelli (1993), aponta vários fatores emergentes e analisados como a escuta ativa, perguntas abertas, técnicas de resolução de conflitos e de negociação, que vão ao encontro de alguns resultados obtidos de acordo com as *características* mencionadas, *estilos e funções*. Silva (2006), defende a comunicação assertiva como a que tem reflexo no outro de forma positiva, cujas fases analisadas apresentaram-se conjugadas com outros estilos também positivos como a clareza e a objetividade. Contudo uma comunicação mais formal, não assertiva, com funções confrontativas também mencionadas nos sistemas revistos, molda repercussões agressivas, inativas e manipulativas (Silva, 2006). O que irá acabar por influenciar negativamente o desenvolvimento dos PPP, a interação e as relações, pois assumem moldes de comunicação rígida que não facilitam a compreensão entre os sistemas (Minuchin, 1979, cit. in Alarcão 2000). Tendo em conta que muitos dos contextos em que se desenvolve a relação das categorias classificadas são contextos de crise, os moldes de uma comunicação *clara* permite a partilha e a adaptação recíproca (Alarcão 2002, cit. in Valente, 2009). Neste sentido importa anotar que no grupo técnicos algumas afirmações alertam para o risco de,

num primeiro atendimento, o recurso a um formato comunicacional rígido e muito formal, se poder transformar num fator bloqueador para os recetores.

Todavia, visto que nesta fase é obrigatória a apresentação dos princípios orientadores, dos direitos, dos deveres, do consentimento informado, ou seja, de toda uma série de formalidades que o grupo técnicos referiu acabar por utilizar como estratégia, fase inicial da entrevista, intermédia ou final consoante o contexto, a problemática, símbolos pessoais e a postura do (s) destinatário (s). Neste sentido, uma parcela significativa do grupo técnicos considera que recorrer aos procedimentos formais numa fase inicial não é benéfico para a relação e representa a não aderência, o não consentimento, o que vem de acordo com a teoria de Silva (2006) e Minuchin (1979), acima supracitados, sobre moldes mais rígidos da comunicação. Existem porém outras frações que não procedem desta forma.

## **2.2. Fases do PPP, Competências da Comunicação e Feedback**

A análise da relação entre as *fases do PPP* e o *feedback* em simultâneo com as *competências da comunicação* já relacionadas no ponto anterior, permitiu compreender de uma forma mais precisa a evolução destes sistemas, que em conjunto com as categorias *postura* e *sentimentos*, conduzem aos efeitos sobre a caracterização da comunicação, estruturas e gestão dos PPP.

A intersecção da categoria *postura* com as das *fases do PPP* e *competências da comunicação*, garante uma visão geral sobre a comunicação não-verbal, a atitude corporal, transmitida através de expressões, contactos, proxémia e escuta ativa que traduzem a dinâmica de interação entre os participantes (Phaneuf, 2005).

Na fase *abertura do PPP* os participantes avaliaram as subcategorias *disponível* (17 fontes codificadas: 9 técnicos, 8 utentes), *defensiva* (15 fontes codificadas: 8 técnicos, 7 utentes) e *tensa* (13 fontes codificadas: 7 técnicos, 6 utentes). A avaliação da *postura* foi focada na subcategoria de segundo nível *apresentação do serviço*, com algumas correspondências também na abordagem sobre *problemática sinalizada*. O fator disponibilidade encontrou-se em consonância com a postura *defensiva* e *tensa*. Foi apontado um padrão de *postura* em evolução, que por ordem cronológica se inicia de forma *tensa*, evolui para *defensiva* e por último apresenta-se *disponível*. Estes moldes estão de igual modo relacionados com a caracterização da comunicação neste fase, de *integração*, *linguagem adaptada*, de *confrontação*, *clara*, *informativa* e *expositiva*.

*Era próxima, amigável e com disponibilidade, acho que ela não estava ali, o que ela dá a entender é que faz aquilo que gosta, não está ali para ganhar ou para passar o tempo, não, faz o que gosta e eu gostei muito dela. (Utente C)*

*(...)depois as famílias, os pais também vêm o nosso à vontade, o à vontade da criança e também no fundo baixam a guarda, se perceberem que nós não estamos ali do outro lado da barricada que estamos todos com a mesma preocupação e que queremos sempre todos trabalhar para o mesmo fim. (Técnico G)*

*Há casos que a pessoa tem uma postura muito rígida e muito de não querer nada connosco. E a informação também se faz muito em função disso. (Técnico J)*

*Por todos os mitos que estão à volta da comissão uma pessoa já vai ali de armas em punho a pensar que nos vão tirar os filhos é mesmo essa a ideia uma pessoa não vai ali toda contente portanto a primeira é logo negativa. (Utente A)*

Na aplicação da MPP, foram relacionadas a postura *próxima* (12 fontes codificadas: 8 técnicos, 4 utentes) com referências que atribuíram uma taxa mais elevada na *manutenção da MPP*, e, *cooperante* (10 fontes codificadas: 5 técnicos, 5 utentes) distribuídas similarmente pela interação no *acordo de promoção e proteção* e na *manutenção da MPP*.

*(...)o acompanhamento é de proximidade se eventualmente as coisas não estão a correr como nós esperamos nós temos uma maior interação uma maior relação uma maior proximidade com a família se as coisas estão bem e eu também. (Técnico G)*

*Sempre senti que poderia falar poderia expor poderia dar a minha opinião. Tinha facilidade em falar e explicar porquê, eram pessoas acessíveis, foram pessoas mais ouvintes e comunicativas. (Utente G)*

*Ela primeiro explicou, depois leu, e deu a folha e perguntou se alguém tinha dúvidas, se eu tinha dúvidas perguntasse ou se eu percebi também foi questionado. A técnica estava disponível nesse sentido. (Utente D)*

No arquivamento do PPP surgiram no cruzamento com esta fase a postura *disponível* (4 fontes codificadas, 3 técnicos, 1 utente), *preventiva* (4 fontes codificadas: 3 técnicos, 1 utente) e *próxima* (3 fontes codificadas: 2 técnicos, 1 utente), com correspondência integral na fase arquivamento por *cumprimento do acordo de promoção e proteção*, em casos cuja comunicação foi estabelecida por *contacto telefónico* ou *entrevista*. Nesta relação assistiu-se ao mesmo fenómeno que nas codificações anteriores efetuadas

neta fase do processo, onde se verificou um número de fontes codificadas mais reduzido devido à escassez de comunicação e ao facto de nem todos os utentes entrevistados reunirem atributos para a resposta.

*É sempre importante reforçar que é importante continuarem a trabalhar no sentido em que vieram trabalhar até então, sobre pena de as coisas descambarem e os problemas voltarem a surgir. Portanto funciona mais depois aí a título de prevenção digamos assim do futuro. (Técnico E)*

*(...)fez e faz questão de continuar a ter contacto connosco e reforçar com decisões minhas e ajudar em dúvidas. (Utente H)*

A subcategoria *postura* aqui analisada foi complementar à variável *competências da comunicação* que irão interagir com nas variáveis seguintes, *sentimentos, percepção e relação*. Uma postura por parte dos participantes, mais *disponível, próxima e cooperante* influencia o desenvolvimento pleno de cada fase processual na medida em que o grupo técnicos pode conjugar esta categoria com os estilos comunicacionais acima supracitados. Contudo o facto de este grupo revelar níveis de formalidade elevados, confrontação, pode ser bloqueador para o grupo utentes e demonstrar posturas defensivas, tensas e menos cooperantes. Assim a informalidade conjugada com uma postura disponível e próxima, uma comunicação clara e assertiva, garantem a reciprocidade na informação e interação. (Alarcão, 2000) O grupo utentes conseguiu, ao longo das entrevistas, reconhecer e atribuir significado à postura que cada técnico adquiriu nos contactos presenciais realizados, até porque em alguns casos, verificou-se a mudança de técnico durante as fases do PPP, o que exigiu uma readaptação e uma reconstrução a todos os níveis aqui avaliados. Sendo assim a postura foi um fator de fácil reconhecimento para este grupo de participantes, interligado com a receção do significado. Neste sentido, Phaneuf (2005) defende que o processo de comunicação integra duas componentes, a comunicação direta verbal, através da mensagem codificada e decodificada, e pela comunicação direta não-verbal, onde estão presentes as emoções, sensações, percepções que são codificadas por sinais corporais, pela postura do emissor e do recetor e que podem assumir a mesma posição que a verbal ou a posição contrária.

A subcategoria *sentimentos*, foi neste subponto relacionada com as fases do PPP considerando as caracterizações e relações já efetuadas superiormente e mencionadas pelos participantes.

Na *abertura do processo* foram conjugadas as subcategorias *medo* (16 fontes

codificadas: 7 técnicos, 8 utentes), *invasão* (10 fontes codificadas: 4 técnicos, 6 utentes), *ansiedade* (10 fontes codificadas: 6 técnicos, 4 utentes), *preocupação* (9 fontes codificadas: 4 técnicos, 5 utentes), e *alívio* (8 fontes codificadas: 4 técnicos, 4 utentes). Todas estas subcategorias foram enquadradas na subcategoria *primeira entrevista* de forma paritária e são o espelho das noções inerentes ao grupo utentes, identificadas por ambos os grupos. Na subcategoria *invasão* verificaram-se também algumas classificações na subcategoria *fase de diagnóstico*, uma fase do processo intermédia muito correlacionada pelos participantes com pelo seu carácter avaliativo, através de informações pedidas a outras entidades, contactos telefónicos e/ou presenciais e visitas domiciliárias.

*A pessoa está com medo, está envergonhada e aí de facto a psicologia dá-me as maiores ferramentas possíveis imaginárias. (Técnico A)*

*Acho que as pessoas vêm muito retraídas vêm com a sensação de que isto é um corte nas suas vidas, é uma intromissão. (Técnico I)*

*(...) fez-me um pouco de confusão o facto de irem ver a casa... (Utente H)*

*Eu acho que as pessoas vêm sempre muito nervosas e ansiosas, isso não ajuda. O efeito da ansiedade faz com que eles não consigam reter muitas vezes toda a informação. (Técnica V)*

*(...) mas pode ser dos nervos que eu levava e eu não fixei muito bem... (Utente A)*

*(...) eu quando digo isto sinto que eles automaticamente ficam mais aliviados.... (Técnica A)*

*Na altura esclareci logo o que tinha para esclarecer e depois fiquei mais calma e à vontade. (Utente G)*

Na categoria *aplicação da medida* despontaram *sentimentos de alívio* (5 fontes codificadas: 5 utentes), subcategoria correlacionada com a *apresentação da medida*; *medo* (6 fontes codificados: 3 técnicos, 3 utentes) identificado no acordo de promoção e proteção; *frustração* (5 fontes codificadas: 5 utentes) atribuída à fase de *manutenção da MPP*; e *constrangimento* (5 fontes codificadas: 5 utentes) classificada na fase da *revisão da MPP*.

*Algumas de algum alívio porque algumas de facto ficam com aquele receio da retirada, outras de algum alívio também porque vêm que afinal se calhar não é uma tarefa muito difícil conseguir fazer e outras acho que ficam vamos ver o que dá. (Técnica H)*



*Fiquei muito contente. Fiquei um bocado apreensiva porque era esta a responsabilidade... . (Utente H)*

*Tive medo de dar a minha opinião, tive medo de falar, tive medo de dizer se calhar certas coisas que tinha vontade de dizer porque o medo aqui é - vão-me tirar o meu filho. E as técnicas baseavam-se muito nisso nessa ameaça, não faz tiramos. (Utente C)*

*Eu não achei justo tinha uma expectativa diferente eu pensava que me fossem apoiar mais e saí de lá um bocadinho frustrada nesse dia saí mesmo. (Utente D)*

Sentimentos de *alívio* (4 fontes codificadas: 4 técnicos) e *gratidão* (3 fontes codificadas: 3 técnicos) foram classificados na categoria *arquivamento do processo* e representam o tipo de sentimentos devolvidos por parte do grupo utentes perante o grupo técnicos quando o PPP é arquivado por cumprimento do acordo estabelecido. Neste cruzamento de variáveis surgiu a subcategoria *frustração* (3 fontes codificadas: 3 técnicos) na fase de arquivamento por *remessa para Ministério Público*, e, relacionada com o tipo de sentimentos que os técnicos atribuem a um nível interno.

*Muitas famílias, a maioria deles, quando o processo chega a bom porto e é encerrado, arquivado, porque as coisas correram bem, na maioria das pessoas é um sentimento de alívio. (Técnico F)*

*Temos aquelas famílias que ficam agradecidas pela intervenção e que consideram que foi uma mais-valia e que conseguiram realmente alterar algumas questões e que a própria dinâmica familiar se encontra mais fortalecida. (Técnica L)*

*O caso deste senhor que eu falei, foi um sentimento de frustração, porque não fomos ao encontro das expectativas dele, tive que explicar que a CPCJ não tem que ir ao encontro das expectativas dele, mas do que é melhor para as crianças. (Técnico F)*

*Eu acho que quando temos um grande volume processual, há momentos em que os técnicos estão desesperados. (Técnico C)*

Este cruzamento envolve referências reduzidas do grupo utentes, pois para além dos fatores já referidos anteriormente, poucos revelaram sentimentos no que respeita à fase do arquivamento que pode estar relacionado com o tipo de comunicação dominante – *indireta, escrita* – ou com a inexistência em alguns casos de qualquer tipo de informação. Contudo os três participantes utentes que atribuíram referências nesta subcategoria enquadraram na subcategoria *deceção e abandono*

*E eu achei que nessa parte foi mesmo muito fraco, muito fraco. Acho que essa parte foi o que ficou menos resolvida. (Utente D)*

*Sim gostava mas talvez eu também não tivesse tão contactável. Sim mas também a falha foi quase toda minha, mas iria-me ajudar muito por que eu iria logo perguntar como é que eu me poderia mexer o que é que eu podia fazer já, aí eu fiquei completamente à toa. (Utente A)*

As evidências que se destacaram relativamente à categoria *sentimentos* revelaram um padrão muito semelhante aos da categoria *postura*, visto que se identificam sentimentos positivos e negativos que geraram alguma ambivalência no decorrer do PPP. A caracterização desta categoria permite ao grupo técnicos perceber a forma como grupo utentes encara as várias fases e áreas temáticas as quais podem ser desencadeadas em função da perspetiva aqui demonstrada.

O tipo de *sentimentos* apontados e de emoções expressas permite o acesso por parte dos técnicos à perspetiva que é devolvida pelos utentes bem como numa lógica de retrospeção, ou seja, na forma como estes se sentem em relação àquele processo. Importa referir nesta lógica que as famílias encontram-se neste tipo de processos em estados emocionais delicados, instáveis, onde na grande maioria das vezes os tipos de sentimentos espelham níveis elevados de ansiedade sem controlo das emoções. Coletti (1997) e Madsen (1999) cit. in Batista (2010), referem que o tipo de emoções expressas pelos técnicos acaba nestes casos por ter um papel determinante na medida em pode ser bloqueador ou facilitador do desenvolvimento, da relação e interação entre os dois grupos inquiridos.

Na codificação dos *sentimentos* a subcategoria *alívio* permite a tradução de emoções positivas sentidas no momento do diálogo e interação com os técnicos, nas experiências que vivenciaram; contudo também são apontados sentimentos de *medo*, *frustração*, *invasão*, *ansiedade*, *preocupação* que distinguem assim fases do processo com parâmetros bloqueadores e outros mais facilitadores.

### **2.3. Fases do PPP, Competências da Comunicação e Perceção**

O cruzamento da categoria *perceção* com as categorias *abertura do processo*, *aplicação da medida* e *arquivamento do processo* concretizou a intensidade dos procedimentos comunicacionais já desenvolvidos anteriormente. Isto é, na primeira categoria das *fases do PPP* enumeram-se significativamente mais subcategorias que vão reduzindo ao longo das etapas posteriores.

Na categoria *abertura do processo* - subcategoria *primeira entrevista* - a categoria *compreensão*, apresentou 14 fontes codificadas: 9 técnicos e 5 utentes, incidindo a maioria das referências na subcategoria de 2º nível *apresentação do serviço; consciência* (11 fontes codificadas: 8 técnicos, 3 utentes) apresentou uma prevalência na subcategoria de 2º nível *problemática sinalizada; dificuldade* (10 fontes codificadas: 5 técnicos, 5 utentes) com uma distribuição igualitária na categoria; *rejeição* (9 fontes codificadas: 9 técnicos) demonstrou referências enquadradas na subcategoria de 2º nível *problemática sinalizada*.

*(...)70% das pessoas conseguem perceber claramente ao que vêm e qual é a intervenção da comissão. (Técnico C)*

*Sim percebi e elas também estavam a par do que é que se estava a passar, elas também entenderam a situação (Utente A)*

*Nunca senti que ia assinar por medo, não, assinei sempre mesmo para ajudar o meu filho. (Técnico G)*

*(...)há outros que felizmente que percebem que as coisas não estão a correr bem e que até vêm a instauração de um processo como uma coisa positiva porque há a possibilidade de haver alguém que possa trabalhar com eles (Técnico B)*

Na categoria *Aplicação da medida* destacaram-se referências na subcategoria *compreensão* (11 fontes codificadas: 7 técnicos, 4 utentes), *aceitação* (10 fontes codificadas: 8 técnicos, 2 utentes), e *desvalorização* (6 fontes codificadas: 6 técnicos) interligadas maioritariamente à subcategoria *acordo de promoção e proteção*.

*Percebi tudo e concordei com tudo; também não era muitas coisas eram as coisas básicas. (Utente D)*

*Mas principalmente eles entendem melhor, quando vêm cá assinar o acordo. Porque percebem que aquilo é um contrato, porque percebem que aquilo é uma contratualização com esta entidade. (Técnico C)*

*As pessoas normalmente aceitam e reagem bem, pontualmente há pessoas que não que se assustam com o tempo da medida. (Técnica B)*

*Às vezes, em famílias mais complexas, eu acho que tendem a desvalorizar o acordo – assinou sim mas não se cumpre – eu, às vezes, sinto isso não num primeiro acordo. (Técnica S)*

*Nem sempre porque alguns pais dizem “mas isso é o que já nós fazemos, me disse algo já nós fazemos” e acabam por desvalorizar um bocadinho a importância do acordo nessas situações. (Técnico E)*

A categoria *arquivamento do processo* demonstrou algumas ocorrências ainda que reduzidas, de referências codificadas na subcategoria *rejeição* (3 fontes codificadas: 2 técnicos, 1 utente).

*Agora quando se trata de casos mais graves em que nós às vezes temos que encerrar aqui o processo mas enviá-lo para tribunal; muitas vezes nós depois recebemos telefonemas mas de uma forma muito indelicada, a não perceberem porque é que o processo arquivou, porque acharam que estavam a colaborar mas que ao mesmo tempo admitiam que não cumpriam com aquilo que foi imposto. (Técnica H)*

A categoria *perceção* reflete assim a forma como o grupo técnicos entendeu o comportamento dos utentes face a cada fase do processo de acordo com as suas características bem como a perspetiva que o grupo utentes conseguiu transmitir de acordo com os mesmos espaços processuais. A *perceção* reflete as *competências da comunicação* utilizadas existindo assim um investimento maior nos momentos da *abertura do PPP* e *aplicação da MPP* com identificação de diferentes e até opostos domínios da *perceção*, enquadrados conforme o tema abordado.

Destacam-se de facto modelos de *perceção* positivos, a *compreensão*, *consciência* e *aceitação*, que caracterizam as duas primeiras grandes fases de um PPP o que pressupõe um modelo de comunicação competente enquadrado no paradigma comunicacional de Resende (2000), na sua fórmula ganha/ganha, motivador, segundo o autor de um processo positivo da comunicação.

Assim a utilização de *características de comunicação integrativas, de linguagem adaptada, de reformular e esclarecer*, aliadas a estilos claros e assertivos geram um ambiente de interação entre ambos os grupos que interfere positivamente na categoria *perceção* do grupo utentes (Stefanelli & Carvalho 2005), assim como influência o grupo técnicos na tomada de decisões, reflexões e formas de atuar (Silverman, Kurtze e Draper 2005).

*Dificuldade* e *rejeição* são duas *perceções* que segundo os grupos de participantes, surgiram em momentos muito específicos, como o momento em que se aborda sobre a sinalização, uma fase que assume características, estilos e funções da comunicação mais formais e de confronto. Também integrou a fase de *arquivamento do PPP*, que como

constatado, foi uma fase de menor investimento, de menor comunicação/interação e de níveis mais elevados de *rejeição*, específicos de uma fase com características comunicacionais indiretas, de análise e objetiva.

#### **2.4. Fases do PPP, Competências da Comunicação, Feedback, Percepção e Relação**

A relação é uma categoria fulcral visto que através dos resultados obtidos caracterizou em conjunto com cada fase do PPP e as *competências da comunicação* utilizadas a simetria entre os vários mecanismos presentes.

*Distante* (13 fontes codificadas: 6 técnicos, 7 utentes), *empatia* (10 fontes codificadas: 7 técnicos, 3 utentes), e *entreaajuda* (9 fontes codificadas: 7 técnicos, 3 utentes) representaram o tipo de *sentimentos* identificados na categoria *abertura do PPP* onde estão correlacionadas variáveis da comunicação características desta fase, (*integração, linguagem adaptada, reformular e esclarecer, confrontar, comunicação clara, formal, expositiva, informativa*), variáveis da percepção (*compreensão, consciência, dificuldade e rejeição*), variáveis da categoria *postura* (*disponível, defensiva, tensa*), e variáveis da categoria *sentimentos* (*medo, invasão, ansiedade e alívio*) permitindo assim perceber a interação global deste que é considerado o primeiro momento, o primeiro contacto presencial entre ambos os grupos.

Logo o facto de existir *confrontação, linguagem formal e expositiva*, uma *percepção* com *dificuldade, rejeição, postura defensiva e tensa* e sentimentos de *medo, ansiedade e invasão* são canalizadores de uma relação mais *distante*.

Contudo, e tendo em conta a evolução da abordagem referida nesta fase do processo, os participantes apontaram de igual forma a existência de fatores positivos na competência comunicacional (*integração, linguagem adaptada, reformular e esclarecer, estilo claro, informativo* etc), no feedback (*compreensão, consciência, postura disponível, sentimentos de alívio*) que levou ao cruzamento com um modelo de relação *empática* e de *entreaajuda*.

*Lá está isto vai depender muito da pessoa em questão nós temos pessoas que por vezes entram aqui já com um certo distanciamento o que nos vai por vezes também dificultar a nossa atuação.* (Técnico H)

*Eu disse o que é que eu achava do processo em si das queixas disso tudo. Agora pessoalmente como é que eu me estava a sentir não, porque ainda não*

*tínhamos sequer, não estava muito à vontade era a primeira vez e estava ali a ser posta em causa. (Utente A)*

*Acho que sim, que ficam com um vínculo e depois perguntam tudo, telefonam, aparecem sem marcarmos para conversarem, nesta fase inicial acho que há pessoas que estabelecem um vínculo. (Técnica C)*

*Sempre me sentia à vontade com a técnica, sempre falou sempre explicou muito bem as coisas sempre falou de uma maneira que eu conseguia perceber tudo, foi espetacular. (Utente G)*

*Nós temos também este outro papel, não só de ir lá vasculhar a coisa, mas também de poder ajudar, eu sinto que é muito por aí que eu às vezes trabalho aqui os casos. Ok, estamos aqui a falar de uns assuntos sérios, mas há muita coisa na vossa vida que se calhar tem outros lados e nós também podemos ajudar. (Técnico J)*

Na aplicação da MPP foram apontadas as subcategorias *confiança* (9 fontes codificadas: 6 técnicos, 3 utentes) e *aliança* (7 fontes codificadas: 5 técnicos, 2 utentes) classificadas no contacto presencial do acordo de promoção e proteção, bem como a subcategoria *distante* (9 fontes codificadas: 5 técnicos, 7 utentes) referenciada na fase de manutenção da medida, que apesar de ser caracterizada com estilos comunicacionais informais, sugere o facto de esta fase ser efetuada pelos técnicos com recurso a outras entidades inerentes ao PPP não envolvendo tanto o grupo utentes.

As subcategorias *confiança*, *aliança* e *distante* encontraram-se com características da comunicação baseadas em (*perguntas fechadas, reformular e esclarecer, estabelecer acordos, linguagem adaptada, estilos assertivos, claros, objetivos e formais*), com variáveis da *perceção de compreensão e aceitação, postura próxima e cooperante* e sentimentos de *medo, alívio, constrangimento e frustração* - estes dois últimos mais voltados para a fase de *manutenção e revisão da MPP*.

*(...)elas muitas vezes acabam por perceber que de facto faz sentido mas para fazer sentido tenho que começar desde o início a trabalhar a confiança e mais e quando vou apresentar o acordo eu digo que alguns dos objetivos até podem ser negociáveis. (Técnico A)*

*Foi muito simpática criou logo uma relação logo ela tentou logo criar uma relação porque foi-me logo dizendo aquilo que estava a observar relativamente à minha postura e aquilo que eu estava a dizer e também com uma postura de reconforto e apoio e disponibilizou os contactos. (Utente H)*

*Acho que esse lado relacional e de criar aqui esta aliança é fundamental. Mas isso eu penso que isso varia muito de técnico para técnico e não só também de caso para caso. (Técnico J)*

*Uma relação também de amizade profissional também porque explica tudo mas com uma amizade. (Utente H)*

*Nós temos dificuldade na abordagem porque nós depois não conseguimos assegurar nós não conseguimos estar lá para eles de uma forma eficaz que é irmos lá a casa que é percebermos que aquilo já foi feito porque isso fica do delegado noutra entidade não somos nós e por isso a dada altura eu não me sinto confortável a fazer compromissos com a família pois posso não os cumprir. (Técnico C)*

*Uma relação distante e péssima. Esse processo durou o tempo máximo dos 18 meses mesmo por elas serem mazinhas. Porque eu acho que não havia não houve motivos não houve lógica para isso. (Utente C)*

*A relação era pouco e então daquela segunda vez fiquei bastante melindrado, senti-me mesmo traído porque ela disse que nada ia fazer e fez totalmente o contrário, enviou as informações para o tribunal. (Utente I)*

*Confiança* (incidente no arquivamento por cumprimento da medida) e *distante* (no arquivamento com remessa para Ministério Público), configuraram as subcategorias relativas ao *arquivamento do processo* que de forma consensual com as restantes análises assumiram um número reduzido de fontes codificadas. Em consonância registaram-se tipos de comunicação sobretudo *indireta* através da *escrita formal* e *direta* com características de *análise*, *assertiva*, *clara* e *objetiva*; *rejeição* é a *perceção* mais referenciada, com as subcategorias da *postura*, *disponível*, *preventiva* e *próxima* bem como *sentimentos* de *alívio*, *gratidão* e *frustração*.

*Temos que explicar que embora a medida, seja arquivada, não é um processo fechado, porque pode ser reaberto. O processo pode ser sempre reaberto e há situações em que temos que firmar mesmo isso. O arquivamento, também dar um voto de confiança às pessoas, para eles também entenderem isso, valeu a pena, todo aquele processo e que agora vamos dar um voto de confiança, até mesmo aos miúdos. (Técnico F)*

*Estamos a falar de uma relação, digamos assim, de trabalho que durou cerca de em média um ano e portanto durante um ano tendo em conta todos os momentos de diálogo e de comunicação que tivemos. Portanto esta relação de confiança foi-se obviamente efetivando, cada vez mais as pessoas foram sentindo sempre que se dirigiam aqui à comissão para falar com o técnico. (Técnica E)*

*Quando sentimos que houve pessoas que evitaram e não quiseram falar de muita coisa... (Técnica J)*

As relações estabelecidas entre técnicos e utentes ou vice-versa foram preditores de fatores analisados neste estudo como o modelo comunicacional utilizado, a postura, os sentimentos ou as perceções. Tendo em conta o tipo de utentes explorados no primeiro capítulo, ponto 2.2., fatores como a *rejeição, postura defensiva, tensa, sentimentos de medo, ansiedade e invasão* são definidos por Rooney (1992) como subjacentes a posições involuntárias ou mandatados cabendo ao técnico a evolução destas posições para estatutos de voluntariedade e colaboração. Esta evolução é defendida por Cingolani (1984) através da relação que deve ser criada acauteladamente conjugada (resultados obtidos através do estudo) às ferramentas aqui discutidas – a *competência comunicacional* e a *postura* a adotar perante as áreas a estimular decorrentes de cada fase de um processo de promoção e proteção.

Padrões de relação de *empatia, confiança, aliança*, de ajuda permitem uma relação de interação positiva que foi definida pelos técnicos como fundamental na evolução de um processo bem como em alcançar níveis expressivos de sucesso. Uma relação de confiança mútua interage com níveis de motivação que, ao se revelarem positivos, permitem o alcance de objetivos estabelecidos nos acordos, evitam retiradas de consentimento ou incumprimentos do mesmo onde neste contexto. Sousa (2005) e Alarcão (2000), incluem quatro diretrizes essenciais, a relação, a criatividade, a flexibilidade, informalidade, tempo e apoio material. Contudo as evidências dos dados revelam, por parte do grupo utentes, um tipo de *relação distante* em vários momentos do processo que pode se desencadeada pelo fator resistência, referido por De Jong e Berg (2001), Rooney (1992, cit. por Relvas, (2002), como posição arrogada por ambos os polos. Sentimentos mais negativos, qualificam a relação com este tipo de dimensão devido à expectativa que o grupo utentes tem face a uma relação de benefício de nível material, económico, que acontece neste tipo de sistemas e é referido como um fator comum.

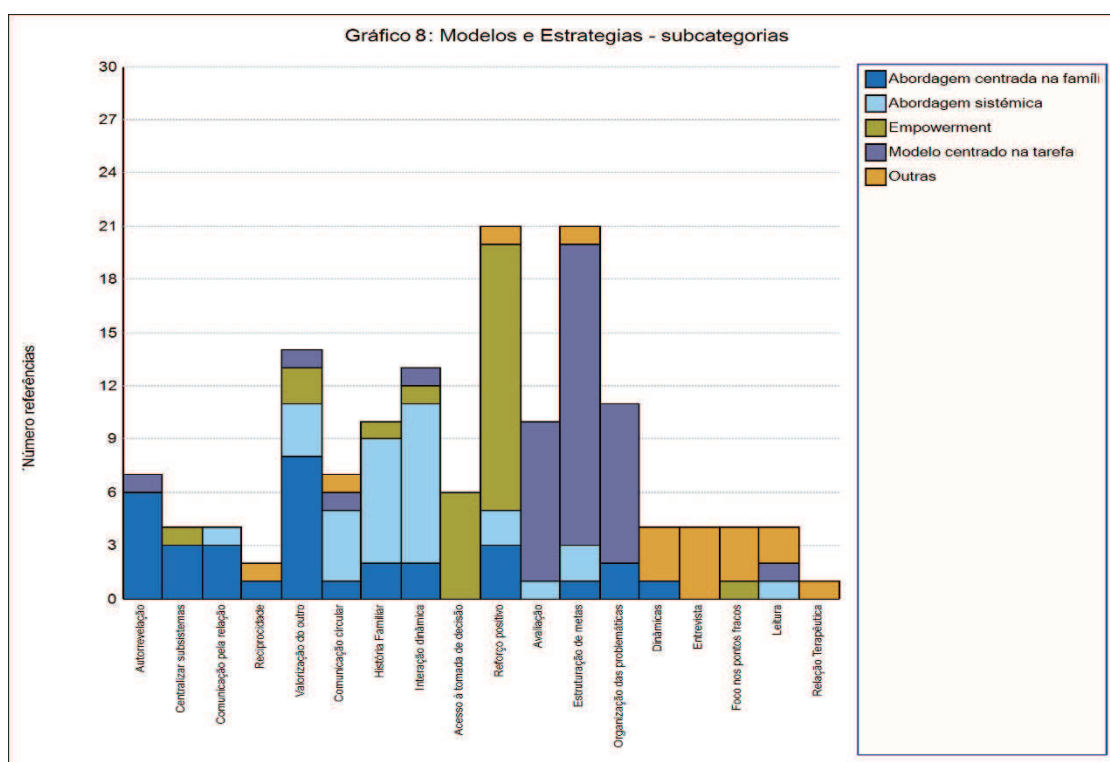
### **3. Modelos e estratégias de atuação**

A apresentação e estudo desta área temática reflete um método de análise dedutivo visto que as categorias e subcategorias codificadas surgem no âmbito da construção empírica e consoante as referências transmitidas exclusivamente pelo grupo técnicos. Foram assim reagrupadas nos respetivos domínios, considerando de igual forma outro tipo de técnicas



que não pertencem às referidas no corpo teórico. Contudo a grande maioria insere-se nas quatro principais áreas temáticas selecionadas: *modelo centrado na tarefa* (31%), *empowerment* (19%), *abordagem centrada na família* (19%), e *abordagem sistémica* (18%). Os restantes 13% inserem-se na subcategoria *outras* mencionadas pelos participantes como estratégias de abordagem e intervenção.

O gráfico 8 apresenta as categorias gerais e subcategorias que permitiram a codificação das referências bem como a utilização de diferentes técnicas em momentos comuns. A área mais preenchida na coluna apresenta uma maior representatividade face ao modelo abordado. Esta representação deve-se a características específicas dos participantes, ao facto de existirem técnicos de diferentes áreas de formação, com níveis de experiência díspares, na sua área e na área de intervenção da CPCJ.



A apresentação das subcategorias refletiu o cruzamento de *abordagens e estratégias* dentro do mesmo momento, onde efetuando uma análise às respostas dos participantes, é global a utilização de diversas técnicas que se complementam, não se seguindo no trabalho da comissão um modelo singular. Como por exemplo, o momento em que se estabelece um acordo, ou seja na fase aplicação de uma MPP, previsto pelos modelos de atuação e de estrutura da CPCJ, os participantes além de utilizarem estratégias direcionadas a um *modelo*

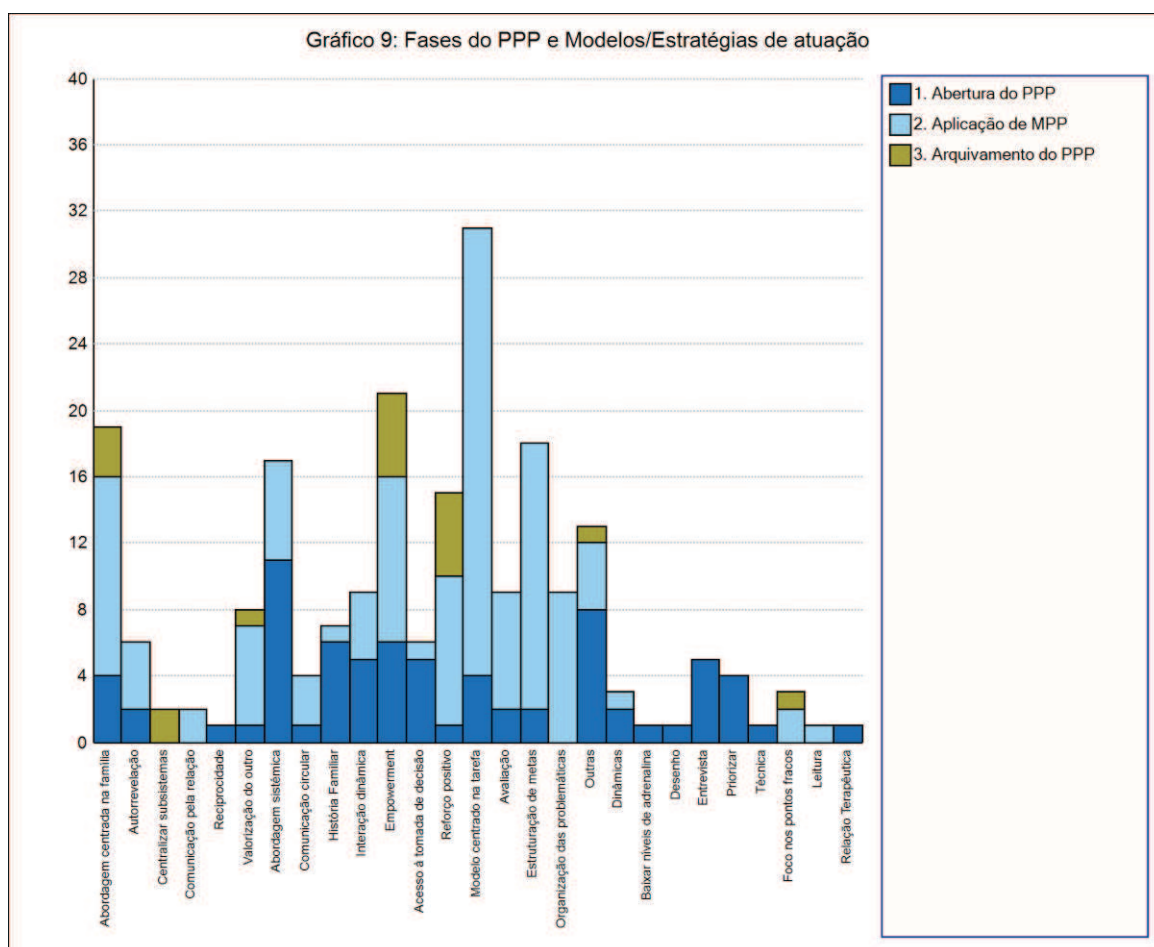
*centrado na tarefa* utilizam, de igual forma, estratégias da *abordagem centrada na família* – a valorização do outro - bem como da abordagem sistémica através de uma *comunicação circular e interação dinâmica*.

*Tem que se envolver a pessoa. A pessoa tem que perceber se faz sentido se tem condições para lá ficar em casa se não tem como é que se sente. Quanto são medidas de apoio junto de outro familiar oiço sempre esse familiar e depois explico aos pais e vejo como é que eles se sentem com isso. (Técnico A)*

*Quando são as alíneas dos jovens coloco sempre a bold para frisar que esta é a linha mais importante do acordo que é eles, a dos pais são importantes as nossas são mais ou menos mas que estas são mesmo para cumprir é uma estratégia com algum sentido de humor e os miúdos normalmente gostam dessas coisas pois também sentem que alínea foi só para eles. (Técnico C)*

*Depois é preciso ouvir, esperar que nos devolvam alguma coisa em que podemos agarrar para devolver e para responsabilizar porque naturalmente as pessoas têm consciência e os jovens em concreto têm consciência das coisas que podem fazer diferente. (Técnico I)*

Tendo em conta a caracterização efetuada nos pontos 1 e 2 deste capítulo, o gráfico 9 apresenta os modelos e estratégias utilizados ao pormenor, consoante cada fase do PPP que vão de encontro à formação base de cada técnico em articulação com os procedimentos que regem a estrutura de intervenção das CPCJ, não existindo um fundamento empírico que regule ou que delimite linhas orientadoras aos técnicos na sua função como gestor de caso da comissão restrita



Apurou-se assim neste contexto a utilização de estratégias específicas dos modelos e abordagens propostas para desenvolvimento no capítulo I, novamente utilizadas essencialmente na fase de *abertura do PPP* e de *aplicação da MPP*.

Na primeira emergiu o domínio de técnicas dentro da *abordagem sistêmica* (15%), nomeadamente a *interação dinâmica* (9%) e a *história familiar* (6%). Assim como na categoria *outras* onde foram focadas a *entrevista técnica* (8%) e a *definição de prioridades* (7%) e nas estratégias de *empowerment* (6%) o acesso à *tomada de decisões* (4%).

Na segunda surgiu uma abordagem direcionada para um *modelo centrado na tarefa* (22%), através das subcategorias *estruturação de metas* (13%) e *organização das problemáticas* (8%). Também o *empowerment* (8%) revelou níveis percentuais distintos através do *reforço positivo* (7%) bem como a *abordagem centrada na família* (11%) através de estratégias que assentam na *valorização do outro* (5%)

Quanto à fase de *arquivamento do PPP a abordagem centrada na família* destacou-se numa perspetiva de *valorização do outro* (11%) – codificada apenas através das referências que evidenciaram contacto nesta fase.

Na categoria *outras* surgiram as subcategorias *dinâmicas* (que recaem sobre dinâmicas aplicadas sobre os utentes – pais, cuidadores e crianças – como o desenho e técnicas de redução de níveis de adrenalina), técnicas de *entrevista* (o quebrar o gelo, gestão das prioridades, regras de uma entrevista técnica), *foco nos pontos fracos*, *técnicas de leitura* e de estabelecimento de uma *relação terapêutica*. Estes resultados provêm de áreas e métodos específicos da psicologia ou do ensino, por exemplo, que são aplicadas de acordo com as aptidões de cada técnico e experiências profissionais. Este grupo de participantes referem que, de facto, neste sentido não existe uma linha orientadora, sendo que cada um atua um pouco de acordo com as suas aptidões.

#### IV. Conclusões finais

O projeto de investigação desenvolvido nesta dissertação tinha como objetivo caracterizar os modelos de comunicação aplicados e desenvolvidos entre os técnicos das CPCJ e os respetivos utentes. Visto que os estudos existentes sobre estes organismos são maioritariamente focados em estudos de caso, em situações mais isoladas, o desafio consistia em dar um passo mais global na identificação de características que podem melhorar e otimizar o trabalho dos técnicos com consequências diretas nos resultados e no tipo de resposta transmitida pelos utentes. Logo são consequentemente afetados os domínios da motivação para mudança, aderência e colaboração por parte de quem integra e beneficia deste serviço que está ao alcance de todos.

Neste sentido foi importante efetuar uma análise minuciosa de acordo com cada etapa de um processo de promoção e proteção e competências comunicacionais utilizadas pelos técnicos e referidas pelos utentes de acordo com a sua experiência no contexto. Assim as categorias que mais saíram em evidência nesta relação foram a *abertura do processo e aplicação da MPP* com sistemas comunicacionais mais regulares e ativos, verificando-se escassez de referências ao nível das etapas intermédias e na fase do *arquivamento do PPP*. Numa abordagem sobre o envolvimento/perspetiva global, efetuada em paralelo às questões codificadas, os técnicos fizeram referências a parâmetros que influenciam o decorrer dos processos e o seu desenvolvimento. Estes parâmetros incidem particularmente nas influências da formação base, da estruturação de personalidade de cada um, o caminho/experiência que já percorreu na área, o facto de dependerem do feedback das entidades de primeira linha que estão a intervir, mas que não conseguem garantir um acompanhamento de proximidade, a gestão de expectativas criadas e possíveis junto dos utentes, o volume processual elevado e o fator tempo, pois os técnicos nem sempre desenvolvem funções a tempo inteiro, não conseguindo gerir os processos de forma eficaz com um volume processual que só tem tendência a aumentar.

Este fator tempo é o principal delineador de uma fase final menos explorada, onde a maior parte das referências codificadas são categorizadas pelos técnicos que têm a perceção relativa ao investimento com referências muito diminutas por parte dos utentes.

Para que a investigação adquirisse uma dinâmica mais consistente e válida e, para poder dar resposta aos objetivos mais específicos, importou incluir na análise outras áreas que são interdependentes e que são fenómenos observáveis no processo de comunicação.

A *percepção* integrou uma lógica de retroação como forma de avaliar o êxito da mensagem transmitida (Castro, 1972), onde surgiram na visão dos técnicos retorno de uma mensagem com *rejeição, negação, compreensão e aceitação* condicionados pela *postura*, que demonstrou dinâmicas positivas – como a postura *disponível, próxima, cooperante e tranquila* – e dinâmicas negativas – *pragmática, defensiva, resistente e tensa*.

Dentro desta categoria surgem também os *sentimentos* também com níveis positivos – *alívio e satisfação* – contudo com maior incidência em níveis negativos – *revolta, medo, raiva, constrangimento, ansiedade, frustração e decepção* – referidos por ambos os grupos.

A relação foi o último elemento analisado onde se destacaram tipos de relação *distante, de confiança, de ajuda e de empatia*. Este último ponto acaba por ser um compêndio quanto à perspetiva de ambos os grupos sobre o ambiente da mensagem e dinâmicas de interação.

É conclusivo que, de acordo com os resultados obtidos, características comunicacionais mais punitivas, objetivas, confrontativas, rígidas, distantes, com pouca flexibilidade, dificultam a relação no momento, a relação no futuro, o decorrer do processo e assim o fator aderência por parte dos utentes, famílias, pais, cuidadores ou detentores de guarda de facto. A comunicação tem efetivamente o duplo papel de constituir barreira ou facilitar o contexto. Os aspetos formais, que constituem a metodologia e as estruturas das CPCJ são mencionados como bloqueadores da informação, da abordagem e das dinâmicas de interação. Em contrapartida a disponibilidade, o trabalho conjunto, dar oportunidades de acordo com cada caso e com as características apresentadas, o estabelecimento de metas concretas tendo em conta o carácter temporário dos PPP são fatores que aliados a características comunicacionais claras e informais contribuem como elementos facilitadores da intervenção no âmbito das CPCJ.

### **Limitações do estudo**

Dada a escassez de linhas orientadoras na intervenção e procedimentos de atuação nas CPCJ, além do enquadramento legal existente e de um guia delineador mas que já se encontra desatualizado face a alterações que já foram efetuadas legalmente, foi necessário efetuar uma busca sobre o conhecimento empírico noutras áreas onde surge este paradigma da comunicação e que envolve a interação com utentes e famílias nestes contextos.

O número de participantes no grupo utentes encontra-se relacionado com a reduzida dimensão da amostra visto que nem todos passam pelo mesmo tipo de experiência, pela

mesma dinâmica no desencadear das etapas e nomeadamente no desfecho do processo, sendo que um número maior de perspetivas e contributos poderia enriquecer os resultados obtidos. O facto de existirem participantes em ambos os grupos que conheciam a investigadora pode ter alguma consequência na desejabilidade das respostas apresentadas. Contudo não teria sido possível dentro do tempo proposto, adquirir um número igualitário de entrevistas entre os grupos, o que iria inabilitar a investigação proposta.

As entrevistas aplicadas ao grupo utentes incidiram apenas sobre o país, mãe e/ou detentor da guarda de facto. Não foram efetuadas entrevistas a crianças e jovens, que também pertencem ao grupo utentes; embora o grupo técnicos lhes tenha feito algumas referências.

O carácter por conveniência da amostra pode de igual forma ter enviesado os resultados.

### **Contributos e indicações para o futuro**

O principal contributo desta investigação consiste na análise e na relação propostas que envolvem as competências comunicacionais, fases dos processos e outros domínios descritos.

Os resultados obtidos identificam linhas específicas sobre a caracterização da comunicação. Representam um primeiro passo para a definição da comunicação como variável central no desencadear de todos os outros sistemas e na taxa de sucesso com implicações ao nível da eliminação de situações de risco bem como de reaberturas de PPP.

Um estudo em maior escala alicerçado em metodologias qualitativas e quantitativas em paralelo, contribuiria para a obtenção de mais resultados que auxiliassem na formação/consolidação de conhecimento empírico dentro da temática em apreço.

## Referências Bibliográficas

- Abreu, C. P., Sá, I. C., & Ramos, V. C. (2010). *Protecção, delinquência e justiça de Menores*. Lisboa: Sílabo.
- Alarcão, M. (2000). *(Des) Equilíbrios familiares: uma visão sistémica* (1st ed.). Coimbra: Quarteto.
- Baptista, A. (2010). *Uma incursão com os técnicos aos mundo das famílias multiproblemáticas: as suas emoções, optimismo e estratégias de coping.* (Dissertação de mestrado não publicada). Universidade de Lisboa. Faculdade de Psicologia.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (pp. 77–101). Retrieved from <http://eprints.uwe.ac.uk/11735>.
- Carmo, H. (2002). *Intervenção social com grupos*. Lisboa: Universidade Aberta Ed. Carmo, H.; Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da investigação. Guia para autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Castro, L. F. de O. (1972). *Comunicação*. Lisboa: S. A. R. L. Sociedade Gráfica dos Restelo, Ed.
- Cegala, D. (2003). Patient communication skills training: a review with implications for cancer patients. *Patient education and counseling*, 50 (pp91–94).
- Daly, K. J. (2007). *Qualitative methods for families studies & human development*. University of Guelph: Sage Publications
- Decreto-Lei nº1 e 2/11 de 27 de Maio – Lei de Protecção à Infância.
- Decreto-Lei nº 147/99 de 1 de Setembro – Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo. Diário da República I Série A. Nº204
- Decreto-Lei nº 142/2015 de 9 de Agosto - Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo. Diário da República I Série. Nº175
- Delgado, P. (2006). *Os direitos da Criança – Da participação á responsabilidade*. Porto: Profedições, Lda.
- Dinis, C., Francisco, R., & Ribeiro, M. T. (2014). Promoção de Competências parentais: adesão das famílias involuntárias. In M. T. Ribeiro, P. T. Matos, & H. R. Pinto (Eds.), *Mediação Familiar: Contributos de investigações realizadas em Portugal* (pp. 110–124). Lisboa: Universidade Católica Portuguesa Ed.
- Duarte, T. A. (2009). *A possibilidade da investigação a 3: reflexões sobre a triangulação (metodológica)*. (60). Lisboa: Cies e-Working Paper.



- Durand, D. (1992). *A sistémica*. Lisboa: Dinalivro.
- Estanqueiro, A. (1993). *Saber lidar com as pessoas: princípios da comunicação interpessoal* (2nd ed.). Lisboa: Presença.
- Estêvão, D., & Santos, P. V. (2016). Intervenção colaborativa com clientes involuntários no âmbito do sistema de proteção de crianças. In *Família e Psicologia* (1st ed., pp. 181–189). Lisboa: Católica Portuguesa, Universidade.
- Fleury, M. T. L., & Fleury, A. (2001). *Construindo o conceito de competência*. Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>
- Flück, C. (2001). *Compétences et performances: une alliance réussie*. Vision, démarches et outils. Lausanne: Demos.
- Guadalupe, S., (2009), *Intervenção em rede: serviço social, sistémica e redes de suporte social* (1st ed.) Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra
- Goffman, E. (1990). *The presentation of self in every life* (1990th ed.). New York: Anchor Books.
- Gomes, I. (2010). *Acreditar no Futuro*. Alfragide: Texto Editores.
- Gómez, E., Muñoz, M. M., & Haz, A. M. (2007). *Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervención*. (P. U. C. de Chile & S. P. de la Infancia, Eds.) (Vol. 16, 2). PSYKHE.
- Gutiérrez, L., (1990). *Working with women of color: an empowerment perspective, Social Work*. In *Health and Social Work*, 35(2): (pp. 149-15).
- IEFP (1992), *Comunicação e atendimento*. Lisboa: IEFP Ed. Lit.
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo as competências dos profissionais* (3th ed.). Porto: Alegrete: Artmed
- Le Deist, D., & Winterton, J. (2005). *What is competence? Human resource development international*. In *Human Resource Development Internacional*, (Taylor & Francis Group) 8(1): (pp. 27-46).
- Lopes, R., (2013). *Crianças e jovens em risco: sistema de promoção e proteção*. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada
- Machado, C. (2010). *Crianças e jovens em perigo e risco: um estudo de caso sobre a CPCJ do Seixal*. (Dissertação de mestrado não publicada). ISCTE - IUL
- Magalhães, T. (2005). *Maus tratos em crianças e jovens – Guia prático para profissionais*. Coimbra: Edições Quarteto.

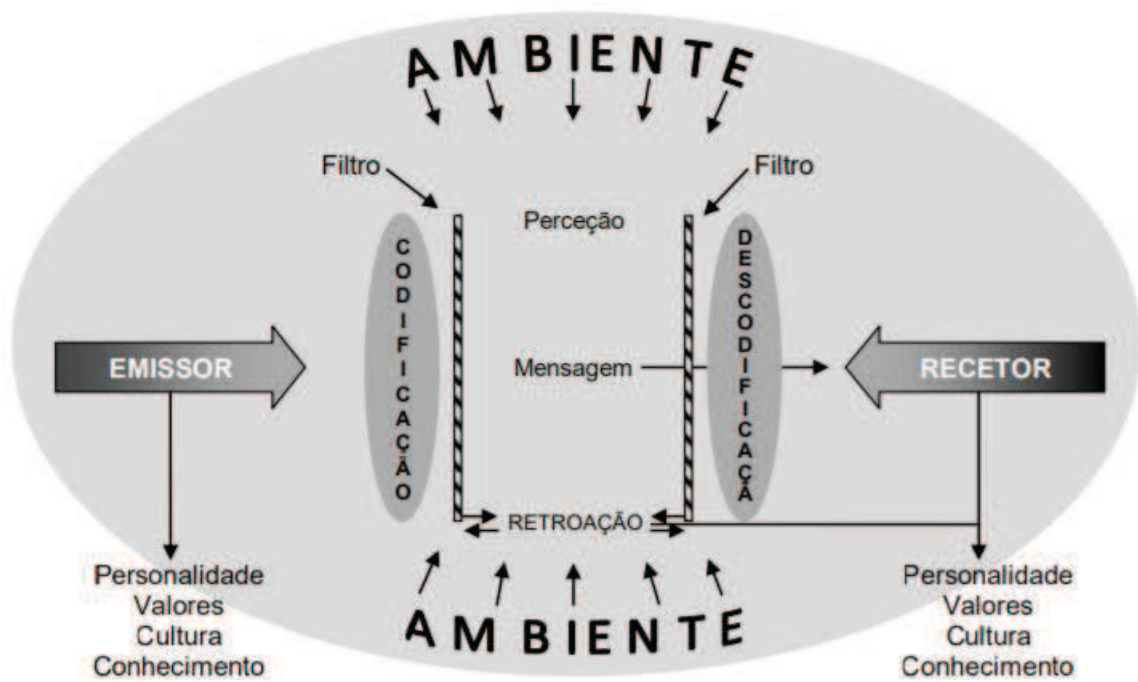
- Miranda, C., & Miranda, M. (1996). *Construindo a relação de ajuda*. Belo Horizonte: Crescer
- Monteiro, J. A. P. (2003). *Poder e obediência: uma teoria do consentimento*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Núncio, M. J. S., (2010). *Introdução ao serviço social, história, teoria e métodos*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Núncio, M. J. S., (2013). *Políticas de família e intervenção social com famílias*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Nunes, J., (2007). *A comunicação em contexto clínico*. Lisboa: Bayer Health Care.
- Payne, Malcolm, (2002), *Teoria do trabalho social moderno*. Coimbra: Edições Quarteto
- Pereira, M. J., (2005), *Sistemas de informação: uma abordagem sistémica*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa Ed.
- Perrenoud, P. (2001). *Porquê construir competências a partir da escola?*. Porto: Edições Asa
- Phaneuf, M. (2005). *Comunicação, entrevista, relação de ajuda e validação*. Loures: Lusociência.
- Promoção e Protecção dos Direitos das Crianças. (s.d.). *Guia de Orientações para os profissionais na abordagem de situações de maus tratos ou outras situações de perigo*. Obtido de <http://www.cnpcjr.pt/left.asp?12.08.01>
- Ramos, N. (2004). *Psicologia clínica da saúde*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Relvas, A. P., (2000), *O Ciclo vital da família: perspectiva sistémica* (2nd ed.). Lisboa: Afrontamento
- Relvas, A. P. (2002). "A terapia familiar em Portugal: O regresso ao futuro". In *Psychologica*, 31 (pp.13 – 24).
- Resende, E. (2000). *O livro das competências. Desenvolvimento das competências: a melhor auto-ajuda para pessoas, organizações e sociedade*. Rio de Janeiro: Qualitymark
- Ribeiro, F., Marques, B., Maria, A., Magda, M., Gomes, F., & Aparecida, M. (2015). Uso da narrativa como estratégia de sensibilização para o modelo do cuidado centrado na família, 36(1), 98–103.
- Rocha, A. S. Estanqueiro, (1988), *Problemática do estruturalismo: Linguagem, estrutura, conhecimento*. Lisboa: INIC.

- Roldão, M. (2003). *Gestão do currículo e avaliação de competências – as questões dos professores*. Lisboa: Editorial Presença.
- Roter, D. e J. Hall (2006). *Doctors talking with patients/ patients talking with doctors: Improving communication in medical visits*. Westport ct: Praeger Editores.
- Ruxa, A.C.S. (2013). *Trajetórias e narrativas do assistente social, enquanto profissional de promoção dos direitos e proteção de crianças e jovens: da contemporaneidade ao advir*. (Dissertação de mestrado não publicada). Universidade Católica de Lisboa.
- Santos, M. G. D. V., (1988). *Teoria da comunicação*. (E.S.O.C.T.). Lisboa: ÎSLA
- Schön, D. (2000). *Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem*. Porto: Alegre (Artmed).Silva, L. F., (2001). *Intervenção psico-social*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Silva, L. F., (2001). *Intervenção psico-social*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Silva, M. (2006). *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. São Paulo: Ed. Loyola.
- Silverman, J., S. Kurtz e J. Draper (2005). *Skills for communication with patients*. Oxford: Radcliffe Publishing, Ed.
- Simon, B. L., (1994). *The empowerment tradition in american social work – a history*. New York: Columbia University Press.
- Sousa, L. (2005). *Famílias multiproblemáticas*. (1st ed.) Coimbra: Quarteto.
- Sotero, L. M. L. (2016). *Clientes (in)voluntários em terapia familiar. Aliança terapêutica e resultados*. (Dissertação de Doutoramento), Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Stefanelli, M. (1993). *Comunicação com o paciente: teoria e ensino*. São Paulo: Escola de Enfermagem da USP.
- Stefanelli, M. (2005). *Estratégias de comunicação terapêutica*. In M. Stefanelli, & E.Carvalho, *A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem*. (pp. 73-104), São Paulo: Manole.
- UNESCO, (1989), *O educador e a abordagem sistémica*. Ministério da educação e da ciência (2nd ed.). Lisboa: Edição Estampa.
- Valente, R. (2009). *Parentalidade em Famílias Multiproblemáticas. Como os técnicos avaliam*. Mestrado em vitimização da criança e do adolescente. Universidade de Lisboa Faculdade de Medicina de Lisboa.

- Vargas, M. S., (2012). *Estratégias para o desenvolvimento da competência comunicativa em educadores de infância e professores de 1º ciclo*. (Dissertação de Mestrado não publicada). Beja: Instituto Politécnico.
- Vicente, P., (1998), *A gestão da intervenção social: um contributo para a reflexão crítica*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Vieira, I. F., (2015). *A participação: um paradigma para a intervenção social*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Watzlawick, P, Beavin, J. H., co-autor; Jackson, Don D., co-autor, (2001). *A pragmática da comunicação humana*. Cultrix.

## **ANEXO A**

### **Modelo Cibernético da Condição Humana**



Adap. de Phaneuf (2005)

## **ANEXO B**

### **Pirâmide da Subsidiariedade – Intervenção Subsidiária no Perigo**



Fonte: Guia de Promoção e Protecção dos Direitos das Crianças, (s.d)



## **APÊNDICE A**

### **Questionário Sociodemográfico - Técnicos**

Sexo: Masculino \_\_\_\_ Feminino \_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

Naturalidade: \_\_\_\_\_

Nacionalidade: \_\_\_\_\_

Área/Especialidade

Profissional: \_\_\_\_\_

Trabalha na área social há quanto

tempo: \_\_\_\_\_

Exerce funções como técnico da comissão restrita há quanto

tempo: \_\_\_\_\_

Já tinha anteriormente integrado uma comissão: Sim \_\_\_\_ Não \_\_\_\_

Se sim, qual a modalidade: Restrita \_\_\_\_ Alargada \_\_\_\_

Se sim, durante quanto tempo: \_\_\_\_\_

Tempo atual médio que disponibiliza, ou que lhe é permitido disponibilizar, para a

CPCJ: \_\_\_\_\_

Quando integrou a CPCJ, tinha conhecimento de todos os procedimentos e aspetos

formais legitimados na Lei de Proteção de Crianças e Jovens: Sim \_\_\_\_ Não \_\_\_\_

## **APÊNDICE B**

### **Questionário Sociodemográfico – Utentes**

Sexo: Masculino \_\_\_\_ Feminino \_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

Naturalidade: \_\_\_\_\_

Nacionalidade: \_\_\_\_\_

Escolaridade: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Duração do processo de promoção e proteção na CPCJ: \_\_\_\_\_

Já conhecia a existência da CPCJ antes do processo de promoção e  
proteção: \_\_\_\_\_

Já teve contacto anterior com a CPCJ? \_\_\_\_\_

## **APÊNDICE C**

### **Guião de entrevista – Técnicos**

<b>Blocos Temáticos</b>	<b>Objetivos Gerais</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Memória</b>
<b>I. Informação</b>	<p>1. Pedir permissão para a gravação áudio da entrevista</p> <p>2. Proceder à apresentação</p> <p>3. Explicitar os objetivos da entrevista</p> <p>4. Aspetos deontológicos</p>	<p>2.1. Fazer a apresentação da entrevistadora</p> <p>2.2. Fazer a apresentação da/o profissional</p> <p>3.1. Fornecer informação sobre: objetivos, finalidade, duração e conteúdo da entrevista</p> <p>4.1. Agradecer ao profissional a sua colaboração</p> <p>4.2. Garantir a confidencialidade e eliminação da gravação após tratamento dos dados</p> <p>4.3. Informar sobre o direito à não resposta</p> <p>4.4. Assegurar o esclarecimento de eventuais dúvidas</p>	<p><u>Assinar</u> <u>consentimento</u> <u>informado (2)</u></p>
<b>Dados Sociodemográficos</b>	<p>1. Adquirir dados sobre a/o técnica/o</p>	<p>1.1. Data de nascimento</p> <p>1.2. Naturalidade</p> <p>1.3. Área/Especialidade e profissional</p>	<p><u>Facultar</u> <u>questionário</u> <u>Sociodemográfico</u> <u>co</u></p>

	2.Adquir dados sobre o percurso profissional	<p>1.1. Recolher dados sobre quando começou a trabalhar, há quanto tempo exerce funções nesta área, há quanto tempo está na segunda linha</p> <p>1.2. Tempo médio que despende para a CPCJ</p>	
<b>I.Fase inicial do processo</b>	<p>1.Obter informação sobre a estrutura de um primeiro contacto</p> <p>2. Saber que tipo de comunicação é utilizada e de que forma é transmitida a informação</p>	<p>1.1 De que forma é feita a primeira abordagem presencial num novo processo?</p> <p>1.2 Como se dirige aos utentes/pais/cuidadores?</p> <p>1.3 Saber se num primeiro contacto é apresentado o serviço e explicado o desenvolvimento do processo – de que forma é partilhada a informação?</p> <p>2.1. Caracterizar de forma geral a comunicação utilizada</p>	<u>Que tipo de comunicação utiliza</u>

	3. Caracterização da relação e feedback	<p>2.2 Saber se as partes envolvidas percebem o objetivo do processo e o porquê?</p> <p>2.3 Como se processa a comunicação nesta fase?</p> <p>2.4 Considera que os cuidadores reconhecem a existência da problemática na sua família e que esta envolve a criança? – o impacto e peso que tem</p> <p>2.5 Como operacionaliza os tipos de comunicação? Utiliza tipos de comunicação adaptados a cada elemento familiar conforme fatores que caracterizam/envolvem a pessoa</p> <p>3.1 De que forma classifica o grau</p>	<p><u>Modelo Cibernético da comunicação humana – desenvolve-se consoante fatores: personalidade, valores, educação, crenças, vivências, saberes...</u></p> <p><u>Que tipo de feedback recebem</u></p> <p><u>Integração da pessoa no sistema e no contexto</u></p> <p><u>Comunicação não-verbal</u></p>
--	---	---	--



		<p>de entendimento e informação recebido e assimilado pelas partes envolvidas sobre o primeiro contacto e circunstâncias do processo?</p> <p>3.2 Que tipo de relação é criada nesta fase?</p> <p>3.3 Considera que a mensagem é transmitida com recurso à relação que é começada? De que forma?</p> <p>3.4 Considera que os utentes/pais/cuidadores transmitem e revelam os seus sentimentos nesta primeira fase? Que tipo?</p> <p>3.5 Que fatores considera que possam constituir barreiras e/ou facilitadores na</p>	<p><u>Pré-conceitos sobre o serviço</u></p> <p><u>Compreensão e Análise desses sentimentos</u></p> <p><u>Aspetos formais</u></p> <p><u>Tendo em conta o desenvolviment o do processo e etapas futuras</u></p>
--	--	--	---

		<p>relação e na comunicação?</p> <p>3.6 De que forma considera importante o tipo de relação estabelecida?</p>	
<b>II.Fase da aplicação de medida</b>	<p>1.Compreender de que forma é apresentada a medida a aplicar</p> <p>2.Perceber como é proposto o plano e de que forma este é apresentado</p>	<p>1.1. De que forma são habitualmente apresentadas as medidas de promoção e proteção? Cuidados e tipo de diálogo.</p> <p>1.2 Qual é a reação das famílias face à medida proposta?</p> <p>2.1. De que forma é apresentado o acordo de promoção e proteção? Cuidados e tipo de diálogo.</p> <p>2.2 Considera que é atribuída importância suficiente ao acordo pelo utente/pais/cuidad</p>	<p><u>Técnicas comunicacionais</u></p> <p><u>A família é incluída tendo em conta as suas capacidades/motivações/recursos existentes</u></p>

	<p>3.Saber que tipo de abordagem é realizada, que tipo de comunicação é utilizada e que tipo de informação é transmitida</p>	<p>ores que lhes garanta responsabilidade para com o mesmo?</p> <p>2.3 De que forma sensibiliza a família para a tomada de decisões tendo em conta as linhas orientadoras do acordo?</p> <p>3.1. No <b>todo</b> são reformuladas questões? Em que contexto?</p> <p>3.2 Como técnico, sente necessidade de reformular as linhas da medida e dos acordos?</p> <p>3.3 Que sinais a família transmite de perceção ou de que é preciso fazer uma reformulação?</p> <p>3.4 Que tipo de técnicas ou abordagem utiliza na proposta efetuada e sentido de compromisso?</p>	<p><u>Empowerment</u></p> <p><u>Reforço</u></p> <p><u>positivo</u></p> <p><u>Interação</u></p> <p><u>Tarefas/objetivos</u></p> <p><u>os</u></p> <p><u>Revisões/Follow Ups</u></p>
--	--	---	---

		<p>3.5 Considera existirem alterações/evolução na relação com o utente? Quais? De que forma?</p> <p>3.6 De que forma é garantido o cumprimento do acordo? Os utentes são envolvidos? Como lhes é comunicado</p>	
<b>III.Encerramento/Arquivamento do processo</b>	<p>1.Perceber o encerramento/arquivamento do processo</p> <p>2.Saber se é feita uma análise conjunta</p> <p>3. Envolvimento das partes intervencionadas</p>	<p>1.1 Como ocorre o encerramento/arquivamento do processo?</p> <p>2.1 De que forma é transmitida à família esta fase do processo, o âmbito do encerramento?</p> <p>2.2 Neste sentido é efetuada uma autoavaliação com a família perante o acordo? e uma conclusão conjunta?</p> <p>2.3 Considera relevante esta</p>	

	<p>4. Averiguar tipo de comunicação utilizada, que tipo de informação é transmitida e como é informado o encerramento do processo</p> <p>5. Caracterização da população-alvo</p>	<p>autoavaliação/conclusão conjunta?</p> <p>3.1 Como caracteriza o envolvimento das famílias ao longo do PPP?</p> <p>4.1 Nesta fase como caracteriza a comunicação que é realizada? em conjunto com as partes envolventes de forma analítica?</p> <p>4.2 Faz-se uma retrospectiva da evolução?</p> <p>4.3 Reformulam-se questões que possam ter ficado pendentes?</p> <p>4.4 Que tipo de sentimentos são transmitidos e que feedback é devolvido?</p> <p>4.5 Existem procedimentos formais que possam interferir nesta fase?</p>	<p><u>É feita em conjunto numa lógica analítica</u></p> <p><u>Explicar o porquê do encerramento</u></p>
--	--	--	---

		5. Como caracteriza a população abrangida pelo sistema de promoção e proteção no âmbito das CPCJ?	
<b>IV.Finalização</b>	<p>1. Fazer um agradecimento ao profissional entrevistado</p> <p>2. Obter possíveis informações/opiniões que não tenham sido abordadas</p>	<p>1.A agradecer ao profissional a colaboração, a disponibilidade e o contributo para a investigação</p> <p>2.1. Perguntar se quer acrescentar algo que julgue relevante no âmbito da temática e do tema do estudo</p> <p>2.2. Perguntar se existe alguma questão que queira esclarecer ou fazer alguma sugestão</p>	

## **APÊNDICE D**

### **Guião de entrevista – Utentes**

Blocos Temáticos	Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Memória
I. Informação	<p>1. Pedir permissão para a gravação áudio da entrevista</p> <p>2. Proceder à apresentação</p> <p>3. Explicitar os objetivos da entrevista</p> <p>4. Aspetos deontológicos</p>	<p>2.1. Fazer a apresentação da entrevistadora</p> <p>2.2. Fazer a apresentação da/o profissional</p> <p>3.1. Fornecer informação sobre: objetivos, finalidade, duração e conteúdo da entrevista</p> <p>4.1. Agradecer ao profissional a sua colaboração</p> <p>4.2. Garantir a confidencialidade e a eliminação da gravação após tratamento dos dados</p> <p>4.3. Informar sobre o direito à não resposta</p> <p>4.4. Assegurar o esclarecimento de eventuais dúvidas</p>	<p><u>Assinar</u></p> <p><u>consentimento</u></p> <p><u>informado (2)</u></p>



<p>II. <b>Dados Sociodemográficos</b></p>	<p>1. Adquirir dados sobre a/o técnica/o</p> <p>2. Adquir dados sobre o percurso profissional</p>	<p>1.1. Data de nascimento</p> <p>1.2. Naturalidade</p> <p>1.3. Área/Especialidade profissional</p> <p>II.1. Recolher dados sobre quando começou a trabalhar, há quanto exerce funções nesta área, há quanto tempo está na segunda linha</p> <p>II.2. Tempo médio que despende para a CPCJ</p>	<p><u>Fornecer questionário Sociodemográfico</u></p>
<p>III. <b>Fase inicial do processo (1ºs contactos + 1º atendimento)</b></p>	<p>1. Obter informação sobre como ocorreram os primeiros contactos no âmbito comunicacional</p>	<p>1.1 Recorda-se quando foi a primeira vez à CPCJ. De que forma ocorreu o primeiro contacto que teve com a CPCJ?</p> <p>1.2 Como foi recebido? De que forma o/a</p>	<p><u>- Convocatória por notificação escrita</u></p> <p><u>- Contactos telefónicos</u></p> <p><u>- Atendimento</u></p>

		técnico/a se dirigiu a si?	
	2. Perceber o impacto da informação transmitida bem como o fator percepção	1.3 Como lhe foi apresentada a comissão e a situação que estava sinalizada?	<u>Procedimentos</u> <u>- Princípios</u> <u>- Sinalização</u> <u>Consentiment</u> <u>os</u>
		2.1. Percebeu/compreendeu a informação que lhe foi transmitida/explicada?	
		2.2 Acha que a forma como o/a técnico/a falou foi fácil de perceber?	
	3. Caracterização do acesso/relação com o/a técnico/a e do espaço para o utente dialogar	3.1 Como se sentiu? Conseguiu falar sobre o que sentia naquele momento? A sua opinião sobre o processo e a comissão?	
		3.2 Acha que estabeleceu uma relação	

		estabeleceu com o/a técnico/a e vice-versa?	
IV. <b>Fase da avaliação diagnóstica e aplicação da medida</b>	<p>1.Caracterizar a ocorrência de contactos até ao momento da aplicação de medida</p> <p>2.Perceber como foi proposto/apresentado o acordo de promoção e proteção bem como percepção do mesmo</p>	<p>1.1. Depois do primeiro atendimento até ser apresentada a medida falou com o/a técnico/a mais vezes? Quais? De que forma?</p> <p>1.2 Percebeu os conteúdos desses contactos?</p> <p>1.3. De que forma foi proposta a medida? Como se sentiu?</p> <p>2.2 Quando assinou o APP percebeu o que tinha de fazer/cumprir e o porquê?</p> <p>2.3 Como é que O/a técnico/a lhe explicou o acordo?</p>	

		<p>2.4 Pediu para reler/reformular algum ponto do acordo que não percebeu tão bem ou com o qual não concordava?</p> <p>2.5 O que achou da forma como o/a técnico/a falou consigo neste atendimento da assinatura do acordo?</p> <p>2.6 Como se sentiu?</p> <p>2.7 Ao longo do acordo, até fechar o prazo, falou mais vezes com o/a técnico/a? De que forma?</p>	<p><u>Revisões/Manutenção da medida</u></p> <p><u>- Telefone</u></p> <p><u>- Idas à CPCJ/Convocatória</u></p>
V.	<b>Encerramento/Arquivamento do processo</b>	<p>1. Perceber como se processou o encerramento/arquivamento do processo</p> <p>1.1 Como lhe foi informado que o processo estava arquivado?</p> <p>1.2 Se falou com o/a técnico/a, como se</p>	<p><u>- Presencial</u></p> <p><u>- Contacto telefónico</u></p> <p><u>Reflexão, Retrospectiva</u></p>

		<p>processou o diálogo final? Se não falou, acha importante um último atendimento? Porquê?</p>	<p><u>Conjunta, Conselhos para o futuro</u></p>
	<p>2. Caracterizar o envolvimento, percepção e sentimentos ao longo do PPP</p>	<p>2.1 Percebeu todo o processo desde a sua abertura, a medida e o acordo e tudo o que foi acontecendo na CPCJ?</p> <p>2.2 Como se sentiu ao longo do processo?</p> <p>2.3 Para si quais as maiores dificuldades na comunicação/relação com o/a técnico/a e o que é que foi mais fácil?</p> <p>2.4 O que acha dos aspetos mais burocráticos da comissão?</p>	<p><u>Envolvimento</u></p> <p><u>Princípios da intervenção</u> <u>Consentiment</u> <u>o</u> <u>Leis</u></p>
<p><b>VI. Finalização</b></p>	<p>1. Fazer um agradecimento</p>	<p>1.A agradecer ao utente a sua colaboração, a</p>	

	<p>ao profissional entrevistado</p> <p>2. Obter possíveis informações/opiniões que não tenham sido abordadas</p>	<p>disponibilidade e o contributo para a investigação</p> <p>2.1. Perguntar se quer acrescentar algo que julgue relevante no âmbito da temática e do tema do estudo</p> <p>2.2. Perguntar se existe alguma questão que queira esclarecer ou fazer alguma sugestão</p>	
--	--	---	--

## **APÊNDICE E**

### **Carta Convite**

Exm.º/a Sr.º/a  
Presidente/Coordenador/Diretor  
(Morada)

**Assunto: Pedido de autorização para realização de recolha de dados no âmbito de um projeto de investigação**

Exm.º/a Sr.º/a

Enquanto aluna do mestrado em Ciências da Família da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa encontro-me a desenvolver um projeto de investigação no âmbito da intervenção na segunda linha do sistema subsidiário português (Comissão de Proteção de Crianças e Jovens), cujo tema incide numa: *“Análise do sistema comunicacional estabelecido entre técnicos das CPCJ e utentes”*. O estudo em questão assenta no facto de não existir nesta área, matéria de investigação em Portugal, que analise o nível comunicacional entre estes dois grupos, pretendendo-se investigá-los aprofundadamente e compreender o seu impacto no decorrer dos Processos de Promoção e Proteção bem como na sua fase final, o arquivamento.

A escolha do tema para investigação e análise deve-se sobretudo ao facto de ter o Serviço Social como formação primária e exercer à data funções na primeira linha de atuação como Técnica do Projecto Família do Movimento de Defesa da Vida (MDV), encontrando-me em constante contacto com ambas as dimensões. Sendo assim possível a aferição de pontos comuns, pontos divergentes, analogias, assimetrias, dinâmicas que se transmitem desencadeiam e evoluem através do principal e complexo sistema presente nesta área, a comunicação.

Considera-se que o desenvolvimento da matéria proposta poderá potencializar o maior conhecimento dos fatores que conduzem ao encerramento dos processos por



incumprimento bem como contribuir na prevenção dos casos de reincidência. Numa ótica de preservação e valoração do sistema de segunda linha existente, através do desenvolvimento de processos de comunicação aplicados.

Deste modo, gostaria de solicitar a sua autorização para a implementação do referido estudo na V/Comissão, visto que as CPCJ, realizam um importante trabalho no apoio às crianças e suas famílias, constituindo-se cada vez mais uma peça central, alvo de mudanças e desafios na sociedade contemporânea.

Pretende-se que este pedido de participação seja operacionalizado através de uma entrevista a iniciar desejavelmente, e se possível, entre os meses de Fevereiro e Abril de 2017 contando com a participação de dois técnicos da comissão restrita.

Segue após assinatura todos os contactos, email e telefónico, para agendamento das possíveis entrevistas.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Aguardo atenciosamente V/resposta,

Com os melhores cumprimentos,

A investigadora

---

(Mónica C. Silva Melro; Técnica de Serviço Social; tlm: 96\*\*\*\*\*, email:  
[monicamelro@gmail.com](mailto:monicamelro@gmail.com))

A orientadora

---

Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro, Professora Associada da Faculdade de Psicologia da  
Universidade de Lisboa

## **APÊNDICE F**

### **Termo de Consentimento Informado – Técnicos**

Fui informado(a) que uma investigadora da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa está a realizar um estudo com o intuito de caracterizar a comunicação entre técnicos do núcleo restrito da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e respetivos utentes, em Portugal.

Eu, abaixo assinado, técnico(a) da comissão restrita de uma CPCJ concordo em participar no estudo acima mencionado, a ser entrevistado(a) por uma técnica de serviço social, responsável pelo projeto de investigação.

A entrevista dura aproximadamente 45 minutos, será gravada em formato áudio, mantendo-se integralmente privada de forma a que ninguém saberá aquilo que eu disser na entrevista, à exceção da pessoa que está a fazer este estudo. A entrevista será transcrita a fim de ser analisada e posteriormente destruída assim que concluído o estudo. As informações obtidas neste estudo são totalmente confidenciais podendo apenas os dados ser usados para fins académicos, composição da dissertação final e publicações científicas.

Eu tenho o direito de responder apenas às perguntas que quiser. A minha participação é voluntária e posso desistir a qualquer momento da entrevista sem justificar e sem sofrer qualquer dano.

Compreendo que posso não ganhar nada diretamente por participar nesta entrevista, mas a minha participação poderá ser muito útil para outras pessoas, no futuro.

Aceito participar neste estudo e aceito ser entrevistado(a). Fui devidamente informado(a) por este termo quanto ao teor do projeto de investigação e compreendi a natureza e o objetivo desta entrevista à qual fui convidado(a) a participar.

Local \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

O/A entrevistado/a

A entrevistadora

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mónica Melro

## **APÊNDICE G**

### **Termo de Consentimento Informado – Utentes**

Fui informado(a) que uma investigadora da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa está a realizar um estudo com o intuito de caracterizar a comunicação entre técnicos do núcleo restrito da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e respetivos utentes, em Portugal.

A entrevista dura aproximadamente 30 minutos, será gravada em formato áudio, mantendo-se integralmente privada de forma a que ninguém saberá aquilo que eu disser na entrevista, à exceção da pessoa que está a fazer este estudo. A entrevista será transcrita a fim de ser analisada e posteriormente destruída assim que concluído o estudo. As informações obtidas neste estudo são totalmente confidenciais podendo apenas os dados ser usados para fins académicos, composição da dissertação final e publicações científicas.

Eu tenho o direito de responder apenas às perguntas que quiser. A minha participação é voluntária e posso desistir a qualquer momento da entrevista sem justificar e sem sofrer qualquer dano.

Compreendo que posso não ganhar nada diretamente por participar nesta entrevista, mas a minha participação poderá ser muito útil para outras pessoas, no futuro.

Eu, abaixo assinado, beneficiário (no passado ou no presente) de um processo de promoção e proteção na CPCJ, concordo em participar no estudo acima mencionado, a ser entrevistado(a) por uma técnica de serviço social, responsável pelo projeto de investigação.

Aceito participar neste estudo e aceito ser entrevistado(a). Fui devidamente informado(a) por este termo quanto ao teor do projeto de investigação e compreendi a natureza e o objetivo desta entrevista à qual fui convidado(a) a participar.

Local \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

O/A entrevistado/a

A entrevistadora

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mónica Melro

## **APÊNDICE H**

### **Árvore de Categorias**

